

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КАМ'ЯНЕЦЬ-ПОДІЛЬСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ
ІВАНА ОГІЄНКА
Природничо-економічний факультет
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи**

**ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ГОТЕЛЬНОМУ ТА РЕСТОРАННОМУ
БІЗНЕСІ
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ВИКОНАННЯ ЛАБОРАТОРНИХ РОБІТ
для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа»
денної форми навчання**



Кам'янець-Подільський, 2023

УДК 378.147:[338.488.2+004(075.8)
ББК 65.433я73
М29

Рецензенти:

Матвейчук Л.О., доктор наук з державного управління, професор кафедри туризму та готельно-ресторанної справи, доцент, Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка

Лисак В.Ю., кандидат економічних наук, завідувач кафедри менеджменту, доцент, Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка

Розглянуто на засіданні кафедри туризму та готельно-ресторанної справи
протокол № 11 від 7.09.2023 р.

Марусей Т.В.

М29

Інформаційні технології в готельному та ресторанному бізнесі: методичні рекомендації до виконання лабораторних робіт для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» денної форми навчання. [Електронне видання]. Кам'янець-Подільський: Кам'янець-Подільський національний університет імені Івана Огієнка, 2023. 55 с.

УДК 338.482-049.5(075.8)

@ Марусей Т.В., 2023

Зміст

ВСТУП.....	4
Теоретична частина.....	6
Практична частина	
Лабораторна робота №1.....	13
Лабораторна робота №2.....	15
Лабораторна робота №3.....	19
Лабораторна робота №4.....	21
Лабораторна робота №5.....	25
Лабораторна робота №6.....	27
Лабораторна робота №7.....	30
Лабораторна робота №8.....	35
Лабораторна робота №9.....	37
Лабораторна робота №10.....	40
Лабораторна робота №11.....	42
Лабораторна робота №12.....	43
Лабораторна робота №13.....	46
Лабораторна робота №14.....	49
Лабораторна робота №15.....	51
Лабораторна робота №16.....	52
Використана література.....	53

ВСТУП

Один із факторів підвищення ефективності технологічних процесів розроблення і реалізації послуг в готельно-ресторанній сфері - застосування сучасних ІТ в управлінській діяльності більшості підприємств сфери гостинності та туризму. Підприємства, які своєчасно усвідомили роль інформаційних ресурсів і переваги ІТ в організації і веденні готельно-ресторанного бізнесу та стали використовувати їх в управлінні, не тільки оптимізували виробництво і реалізацію своїх продуктів, але й забезпечили конкурентні переваги, що дозволило їм вижити в умовах кризи. Упровадження ІТ у діяльність підприємств сфери гостинності докорінним чином змінило процедуру формування, просування і реалізації їх послуг. Поява національних і міжнародних систем бронювання, комп'ютерних мереж Інтернет, електронних баз даних, систем взаєморозрахунків та інших сучасних досягнень у сфері ІТ сприяло значному збільшенню обсягів наданих послуг в сфері гостинності, покращанню їх якості, зниженню собівартості, скороченню затрат клієнтів на пошук і придбання необхідного пакета послуг.

Мета вивчення навчальної дисципліни – формування спеціальних професійних знань у студентів з теоретичних основ автоматизації управління та експлуатації підприємств готельно-ресторанного бізнесу, особливостей функціонування готельних і ресторанних підприємств за допомогою засобів інформаційних технологій та підвищення ефективності їх конкурентоспроможності.

Завдання надати основи знань з використання інформаційних технологій і систем в готельно-ресторанній справі, їх інформаційного та програмного забезпечення, вивчення універсальних то спеціалізованих пакетів програм, використання локальних і глобальних мереж, освоєння методик і технологій автоматизованого менеджменту й маркетингу.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен **знати**:

- основні поняття інформаційних систем та технологій;
- етапи розвитку інформаційних технологій;
- сучасний стан і тенденції розвитку інформаційних технологій;
- мережні інформаційні технології;
- інформаційну складову організації готельно-ресторанної справи;
- перспективи розвитку інформаційних технологій у соціально-культурній сфері;
- апаратно-технічне й програмне забезпечення інформаційних технологій;
- критерії вибору засобів технічного забезпечення;
- програмне забезпечення готельно-ресторанної діяльності;
- основи роботи із системами бронювання;
- напрямки використання Інтернету;
- основи електронної комерції в туризмі;
- фактори впровадження й використання інформаційних технологій у готельно-ресторанну діяльність;

- програмне забезпечення автоматизації роботи підприємств соціально-культурного сервісу.

вміти:

- застосовувати на практиці знання про організацію й застосування сучасних інформаційних технологій при вирішенні завдань у готельно-ресторанній діяльності;

- робити обробку економічних даних за допомогою пакетів програм;

- орієнтуватися в питаннях створення й розміщення матеріалів у глобальній мережі Інтернет;

- користуватися офісними додатками при вирішенні завдань, пов'язаних з соціально-культурною діяльністю;

- робити тематичний пошук й аналіз інформації в локальній і глобальній обчислювальній мережах;

- використати автоматизовані системи для комплексної оцінки застосовуваних у роботі обчислювальних комплексів, інформаційних систем і технологій;

- користуватися сучасними CRM-системами управління взаємовідносинами з клієнтами;

- здійснювати оцінку якості управління системами.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен оволодіти наступними компетентностями:

Інтегральна компетентність. Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

Загальні компетентності:

ЗК 04 Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій

ЗК 09 Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу

ЗК 10 Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

Спеціальні (фахові) компетентності спеціальності (СК):

СК 01 Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності

СК 04 Здатність формувати і реалізовувати ефективні зовнішні і внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

Очікувані результати навчання з дисципліни відповідно до ОП:

Програмні результати навчання:

ПРН 07 Організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки

ПРН 11 Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.

ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТИНА

Цифровізація дає можливість розширити канали комунікацій в системі підприємство – споживач – управління бізнесом – держава (контролюючі органи). В процесі інтегрування в господарську діяльність підприємств сфери гостинності програмних продуктів та мобільних додатків значно розширюються комунікаційні канали кожного із учасників системи. Використовуючи цифрові сервіси у підприємств комунікаційні зв'язки можуть бути реалізовані в режимі онлайн та у часовому просторі 24/7. Безперервна комунікативна здатність може бути реалізована між споживачем, системою менеджменту та маркетингу підприємства. Застосовуючи мобільні додатки гість може самостійно переглянути наявні пропозиції товарів (робіт, послуг), переглянути інтер'єр приміщення закладу чи зовнішній вигляд і склад страви, переглянути вартість та замовити послугу. Сучасні програмні продукти надають можливість формувати базу даних про клієнта, впізнавати його та застосовувати до нього систему знижок, що є гарним маркетинговим інструментом при бажанні досягнути новий сегмент ринку.

При впровадженні у господарську діяльність сучасних цифрових технологічних комунікацій можливо розробити такі канали зв'язків із гостем, які будуть персоналізованими та зручними для кожної із сторін системи. Такий підхід становить основу сучасного конкурентоспроможного бізнесу та забезпечує успіх підприємств сфери гостинності на ринку. Ринок програмних продуктів на сьогодні є досить розвинутим. Для підприємства важливо обрати такі програмні інструменти, які задовольнятимуть їх вимоги та потреби.

Організація бізнес-процесів оснований на автоматизації функцій управління ними сприятиме уникненню таких проблем як невідповідність. Наприклад: за умов формування ефективного бізнес-плану та започаткування відповідно до нього підприємницької діяльності в сфері гостинності можливі невідповідності у якості системи обслуговування через високий рівень завантаженості обслуговуючого персоналу або помилок у виконанні замовлень. Вирішити дану проблему можливо шляхом інтегрування цифрових технологій у систему господарської діяльності та у систему управління підприємством.

Рівень задоволення гостей у сфері готельно-ресторанного бізнесу визначається точністю виконання замовлень, своєчасністю надання послуги, рівномірністю розподілу послуги впродовж періоду та зниженням часу очікування. Автоматизація процесу бронювання замовлень, формування замовлення для конкретного гостя, резервування послуг в онлайн режимі та у цифровому форматі нівелюють проблему людського фактора під час обслуговування та пришвидшують сам процес і зменшують витрати праці в рази, що є економічно доцільно. Інструментом вирішення даних проблем є ефективно організований процес управління та упорядкувати організаційні основи бізнесу.

Основними аспектами цифрових трансформацій готельно-ресторанного бізнесу є:

- покращення якості обслуговування компанії;
- спрощення бізнес-процесів;

- зниження витрат на організацію процесу обслуговування;
- зниження витрат трудових ресурсів на забезпечення виробничих процесів;
- додаткове залучення клієнтів;
- збільшення додаткового сегменту ринку;
- автоматизація процесу закупівель та логістики поставок;
- опрацювання меню;
- визначення собівартості та оптимальної ціни готового продукту/послуги;
- проведення інвентаризації;
- забезпечення касової дисципліни;
- інше.

На сьогодні є розробленими широкий спектр різноманітного програмного забезпечення для обслуговування готелів, ресторанів й інших закладів сфери гостинності, які:

- 1) сприяють організації та налагодженню системи управління підприємством;
- 2) забезпечують оптимізацію й надають можливість автоматизувати робочі процеси у межах технологічної карти компанії;
- 3) є інструментом покращення якості роботи персоналу;
- 4) забезпечують синергетичний ефект від зростання кількості задоволених гостей та зростання доходу в системі провадження бізнесу.

Варто приділити увагу програмним продуктам Servio, які слугують головним інструментом для управління готельним і ресторанним бізнесом, та мають ряд спеціалізованих модулів (Рис. 2).

Інтегрування у бізнес-процеси готельного та ресторанного бізнесу програмного продукту SERVIO POS забезпечить підприємство важливим інструментом для організації системи управління рестораном, кафе чи баром. Використовуючи у господарській діяльності даний програмний продукт персонал зможе без проблем вносити, зберігати та за потреби швидко змінювати інформацію стосовно реалізованих товарів чи послуг.

На основі внесених та збережених даних програма надає можливість формувати замовлення та рахунки.

Функціоналом даного програмного продукту є бронювання місць та конкретно столів у залі із реєстрацією кількості гостей. За допомогою даного програмного продукту можливо планувати проведення банкетів із внесенням передоплати. Керівний персонал підприємства отримує постійно доступну в режимі онлайн інформаційну базу про рівень завантаженості закладу, що дасть підстави для проведення аналізу фактичного стану закладу та слугуватиме базою для швидкого реагування та ефективного прийняття управлінських рішень.

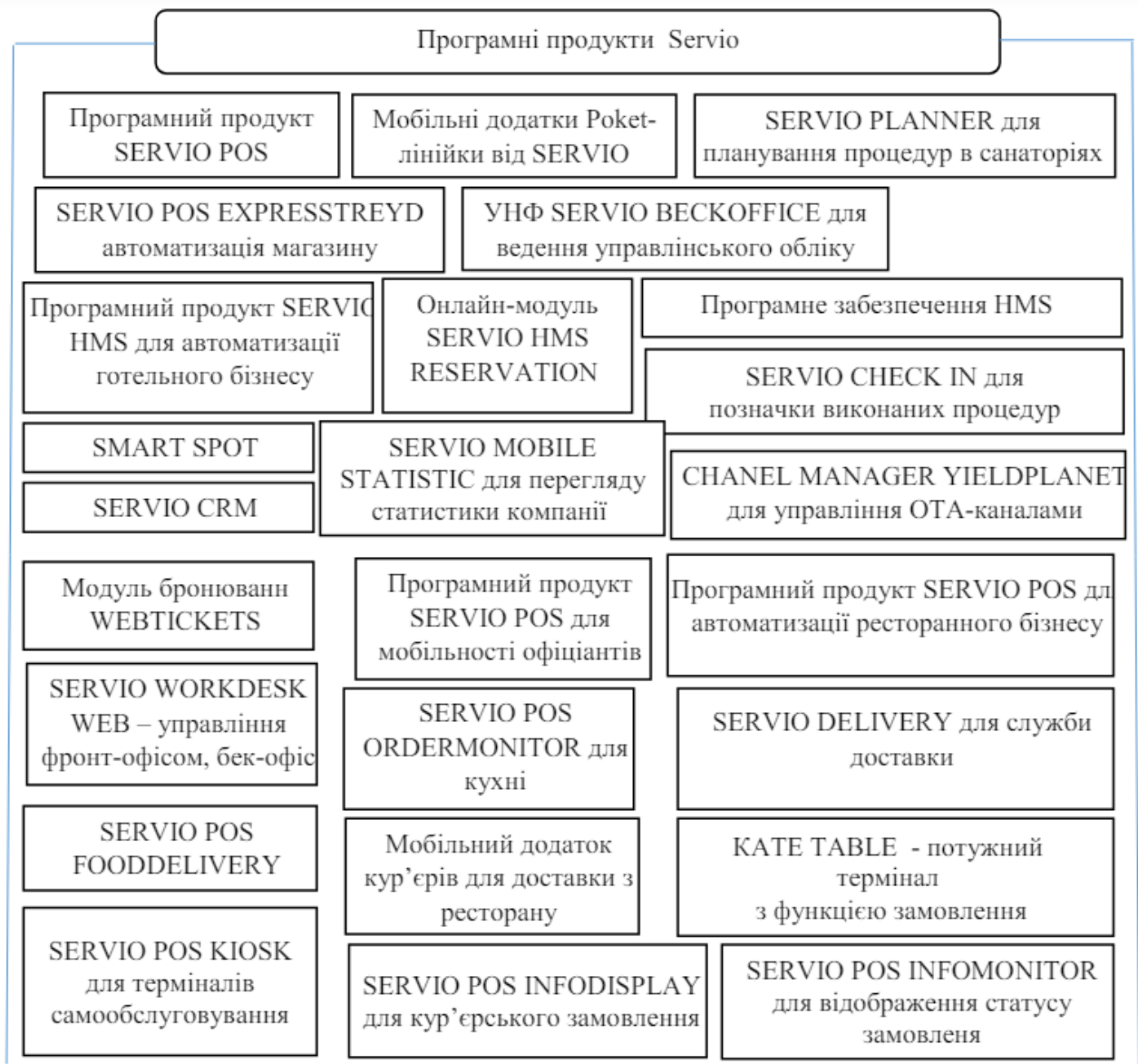


Рис. 1. Програмні продукти Servio

Можливість індивідуального налаштування програми SERVIO POS під тип закладу та персональних потреб і вподобань підприємства робить його зручним та універсальним інструментом управління закладами сфери гостинності.

Крім того, виходячи із видів діяльності та послуг, які надає заклад, дана програма надає можливість підключення різних модулів цієї лінійки програмного забезпечення. Перевагою цього програмного продукту є легкість і простота інтегрування із зовнішнім додатковим спеціалізованим обладнанням (принтери, сканери, термінали, термінали збору даних, банківські та касові апарати).

У випадку, якщо підприємство має філії, або відокремлені структурні підрозділи чи має складну структурну побудову із матричною системою управління, то програма SERVIO POS надає можливість одночасно працювати із декількома підприємствами у одній структурі, при цьому використовуючи різні види оплат, а також і змішані.

Формуючи єдину інформаційну базу даних програмний продукт забезпечує формування детальних звітів:

- звіту з продажу,
- звіту із реалізованої виручки підприємства за визначений період,
- звіту про роботу персоналу за необхідними показниками,
- інші звіти за запитами.

Функціонал, можливості та переваги інтегрування програмного продукту SERVIO POS у діяльність підприємств сфери гостинності представлено схематично на рисунку 3.

Не менш важливими в удосконаленні бізнесової діяльності підприємств сфери гостинності та слугують сучасним рішенням є використання мобільних додатків Rocket-лінійки від SERVIO. Таких додатків є багато, звернемо увагу лише на один із них, наприклад SERVIO POS Pocket. Такий додаток можна встановити обслуговуючому персоналу підприємства на планшеті або мобільні телефони. Завдяки використанню даного мобільного додатка персонал, в процесі прийому замовлення (послуги, страви, напої чи товари) вибирає їх із списку на своєму електронному цифровому пристрої. Під час оформлення замовлення воно відразу потрапляє до структурного підрозділу, який його формує та виконує (на кухню, бар чи у інший функціональний підрозділ).

В момент готовності замовлення на пристрій (планшет чи телефон) працівника - відповідальної за видачу особи надходить відповідне повідомлення. Перевагами використання мобільного додатка SERVIO POS Pocket є:

- прискорення процесу прийому замовлення;
- пришвидшення процесів приготування і видачі гостю його замовлення;
- удосконалення організації виробничого процесу за рахунок упорядкування та автоматизації функцій передачі інформації;
- унеможливує помилки адресності замовлення за рахунок формування переліку замовлених позицій при відвідувачі;
- забезпечує своєчасну видачу замовлення за рахунок надходження обслуговуючому персоналу повідомлення про готовність;
- простота у розрахунках за рахунок можливості проведення оплати замовлення через термінал чи мобільний фіскальний касовий апарат та інші ресурси, а також друк чеків і розрахункових документів відразу за допомогою фіскального реєстратора чи мобільного або віддаленого принтера;
- уникнення затримок у розрахунках у закладах із великим потоком людей завдяки мобільності замовлення та розрахунку;
- можливість прийому замовлення у очікуючих відвідувачів із одночасною реєстрацією для розрахунку, де на чеку буде вказано номер замовлення, яке касир зможе внести у базу і отримати оплату;
- можливість формування замовлення самостійно відвідувачем через планшети чи смартфони установи замість видачі паперового меню із можливістю термінової оплати. Це спрощує усі процеси обслуговування та зменшує витрати трудових ресурсів в разі.

Алгоритм використання у роботі закладів сфери гостинності мобільного додатка SERVIO POS Pocket нами представлено схематично на рисунку 4.

В роботі підприємств сфери гостинності важливим інноваційним інструментом для управління готельним закладом слугує багатофункціональний програмний продукт HMS. Програмне забезпечення HMS є універсальним засобом автоматизації системи управління починаючи від великого готелю до пансіонату, хостелу або бази відпочинку.

Дана програма надає можливість вносити у базу даних інформацію про гостей та зберігати її. Наявна база даних дає можливість проводити аналіз номерного фонду та усі види аналітичної оцінки гостей.

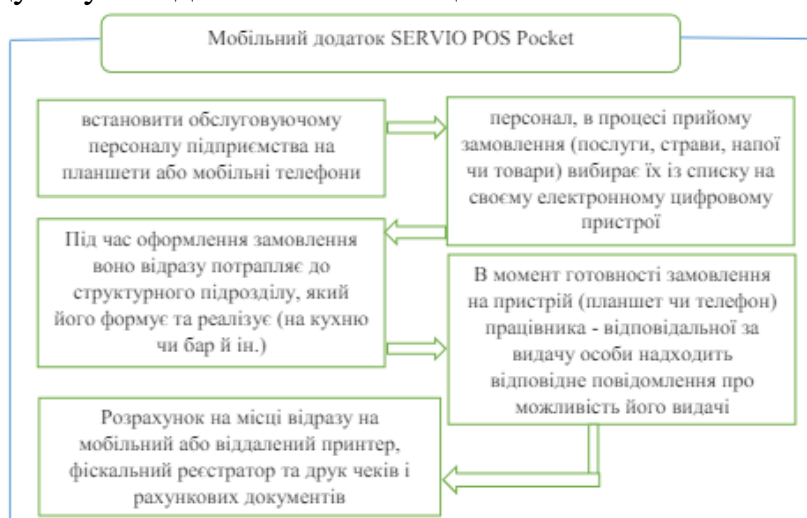


Рис. 2. Алгоритм використання у роботі закладів сфери гостинності мобільного додатка SERVIO POS Pocket

Серед стандартних функцій дана програма надає можливість автоматизованого оформлення:

- бронювання номеру;
- заселення гостей;
- виселення гостей;
- формування і обробка клієнтської бази;
- застосування дисконтних і бонусних програм;
- використання функції депозитів;
- обслуговування груп гостей;
- CRM інженерної служби готелю;
- хаус-кіпінг;
- конференц-сервіс та інші.

У ресторанному господарстві важливою основною функцією є можливість продажу номерів. Проте, не менш важливим є спроможність надавати додаткові послуги, такі як конференц-сервіс, реалізація додаткових послуг (послуги пральні, міні-бару та ін.). Програмне забезпечення HMS дає можливість автоматизувати обслуговування даних процесів.

В системі управління готелем необхідним є наявність оперативних даних про фактичний його стан та динаміку основних показників, які впливають на

величину прибутку. Доступна інформаційна база про рівень завантаженості та наявний номерний фонд закладу сфери гостинності в режимі онлайн надає можливість проведення постійного аналізу успішності роботи за кожним із структурних підрозділів, для своєчасного виявлення слабких місць у бізнесі. Унікальністю програмного забезпечення HMS є його спроможність формувати понад 180 різних видів звітів, які забезпечать проведення повного аналізу та нададуть можливість оперативного прийняття ефективних обґрунтованих управлінських рішень.

Основні модулі та функціональні можливості програмного забезпечення HMS нами представлено схематично на рисунку 3.

Одним із видів цифрових налаштувань для підприємств готельного бізнесу є онлайн-модуль SERVIO HMS RESERVATION.

Даний модуль можна встановити на сайт готелю чи іншого закладу готельного бізнесу. Зайшовши у модуль кожен відвідувач сайту закладу самостійно може обрати номер та його забронювати, попередньо вибравши дату. Для цієї опції взагалі не залучається персонал компанії, що надає можливість економії трудових ресурсів та витрат компанії на обслуговування даного процесу. Крім того, дана функція робить можливим обслуговування гостя в режимі 24/7, що є важливою перевагою з позиції конкурентоспроможності закладу.



Рис. 3. Основні модулі та функціональні можливості програмного забезпечення HMS

Застосування фільтрів для спрощення навігації пошуку по сайту сприяє легкому пошуку бажаного варіанту номеру за вподобанням гостя. Можливість автоматичної синхронізації із програмою SERVIO HMS сприяє постійному обміну інформацією між модулем і обслуговуючою готель програмою. При цьому інформація завжди є актуальною і достовірною як для гостя, так і для персоналу закладу.

Для реалізації процесу автоматизації бізнесу необхідно, насамперед, проявити готовність до інноваційності керівному персоналу та прийняти виважене ефективне управлінське рішення. Оскільки, не зважаючи на сферу послуг, яку надає підприємство та специфіку діяльності кожен програмний продукт можна налаштувати під потреби та вимоги компанії. Здатність синхронізуватись цифрових інструментів один з одним сприяє легкій роботі та управлінню підприємством в цілому.

ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА 1 БАЗОВІ ПОНЯТТЯ РОБОТИ У ПРОГРАМНОМУ СЕРЕДОВИЩІ SERVIO HMS

Мета: ознайомлення із інтерфейсом програмного продукту SERVIO HMS, опанування ключових інструментів та понятійних категорій програми.

Хід роботи:

1. Ознайомлення із інтерфейсом програмного продукту, порядком авторизації та межами доступу співробітників готелю до мережевих даних та даних конкретного готельного підприємства. Робота відбувається із наданими індивідуально кожному ЗВО логіном та паролем для входу до програмного продукту (рис. 1).



Рис. 1 - Вхід до програмного середовища SERVIO HMS

2. Ознайомлення із ключовими позначеннями та скороченнями програмного продукту SERVIO HMS, глосарієм, програмним інтерфейсом та основними модулями, які дозволяють реалізовувати основні етапи гостьового циклу (рис. 2).

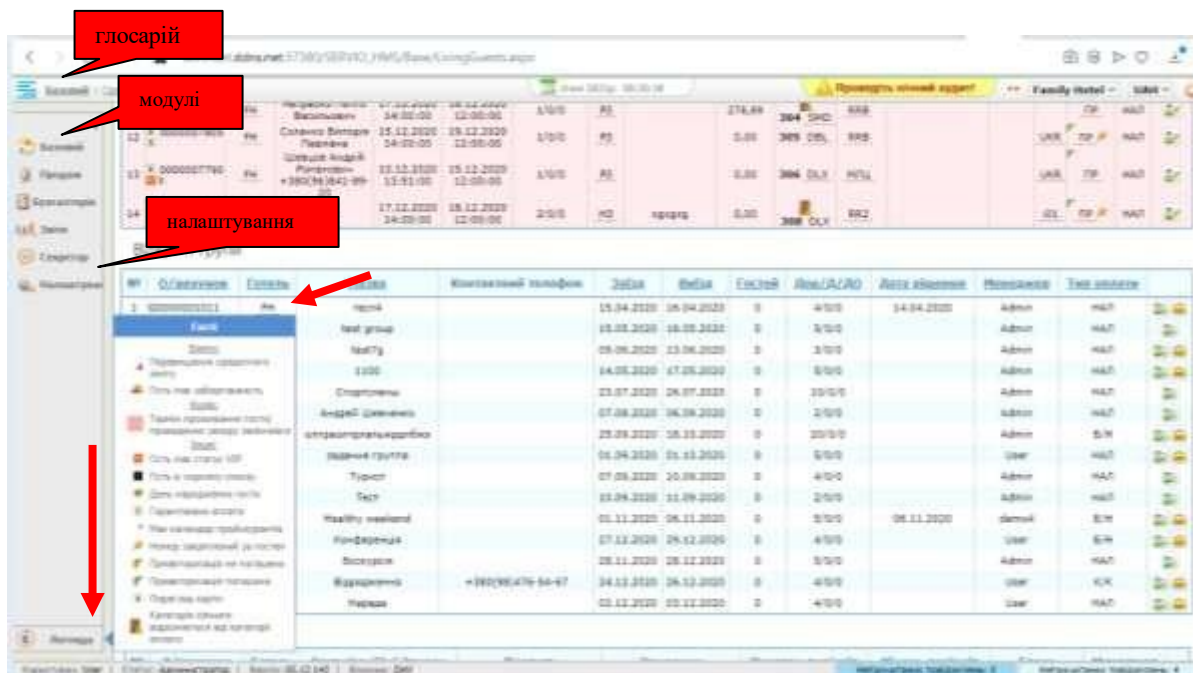


Рис. 2 - Базові налаштування інтерфейсу програмного середовища SERVIO HMS

3. Робота із основними модулями програмного середовища SERVIO HMS, їх підмодулями та функціоналами, які забезпечуються через їх використання.

4. Надання детальної характеристики функціональних можливостей модулів та підмодулів програмного середовища SERVIO HMS. Робота відбувається відповідно до індивідуальних варіантів, які надаються кожному ЗВО викладачем відповідно до порядкового номеру ЗВО у журналі академічної групи.

Таблиця 1 - Індивідуальні варіанти для виконання дослідження

№ варіанту	Назва базового модуля	Назва базового підмодуля
1.	Продаж	Послуги та заходи
2.	Базовий	Номери, бронювання,
3.	Бухгалтерія	Компанії
4.	Секретар	Готельні служби, довідники
5.	Базовий	Бронювання, заходи
6.	Звіти	Гості, оперативні звіти
7.	Секретар	Завдання, бюро знахідок
8.	Базовий	Головна, номери
9.	Продаж	Рекламний редактор
10.	Секретар	Диспетчер завдань, броні
11.	Продаж	Обмеження продажу, статистика
12.	Секретар	Трансфери, готельні служби
13.	Базовий	Журнал, заходи
14.	Секретар	Завдання, броні, які потребують вирішення
15.	Продаж	Статистика, умови

5. Складання звіту про виконане дослідження відповідно до наступної логіки із подальшим завантаженням результатів у систему Moodle.:
1. Загальна характеристика інтерфейсу програми (модуля та підмодуля);
 2. Характеристика функціональних можливостей модуля та підмодуля;
 3. Частина циклу обслуговування яка виконується через модуль та підмодуль;
 4. Переваги та недоліки, які має модуль (елемент) ля забезпечення якості надання готельних послуг.
6. Дискусійне обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів дослідження.

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА 2 БРОНЮВАННЯ НОМЕРІВ У ПРОГРАМНОМУ СЕРЕДОВИЩІ SERVIO HMS

Мета: опанування студентами навичок роботи у програмному продукті SERVIO HMS, відпрацювання навичок роботи із Базовим модулем програми для реалізації задач бронювання.

Хід роботи:

1. Ознайомлення із роботою модулю «Базовий» програмного середовища SERVIO HMS.

Передбачається, що виконання функції бронювання номеру у готелі можливо двома способами:

1) через використання модулю «Базовий» → підмодулю «Бронювання» та кнопки «Нове бронювання» (рис. 1)



Рис. 1 - Бронювання номеру у програмному середовищі SERVIO HMS із використанням модулю «Базовий» та підмодулю «Бронювання»

2) через використання модулю «Базовий» → підмодулю «Номери» та кнопки «Нове бронювання» біля конкретного номеру (рис. 2)



Рис. 2 - Бронювання номеру у програмному середовищі SERVIO HMS із використанням модулю «Базовий» та підмодулю «Номери»

2. Заповнення реєстраційної карти клієнта відповідно до індивідуального варіанту, наведеного у табл. 1.

Таблиця 1 - Вихідні умови виконання завдання з бронювання номерів

№ 3/п	ПІБ гостя	Тип номеру	Кількість ночівель
1.	Іваненко Іван Іванович	Smart Twin 201	5
2.	Петренко Петро Петрович	Smart Twin 301	6
3.	Сидоренко Іван Олексійович Сидоренко Ірина Петрівна	Classic Double 207	7
4.	Шевченко Ірина Олексіївна	Classic Double 206	4
5.	Іванченко Катерина Григорівна Іванченко Сергій Сергійович	Classic Double 307	4
6.	Дибаш Олексій Романович	Classic Double 308	7
7.	Онуфрійчук Інга Олександрівна Вовк Наталія Геннадіївна	Smart Double 203	4
8.	Шевчук Тетяна Ростиславівна	Smart Double 204	4
9.	Третяк Ольга Андріївна	Smart Double 304	3
10.	Романюк Тетяна Власівна Романюк Андрій Сергійович	Deluxe 306	2
11.	Зотова Валентина Петрівна	Deluxe 207	5
12.	Швидкий Андрій Романович	Deluxe 308	4
13.	Тимчук Ігор Сергійович Тимчук Валентина Ігорівна	Smart Double 205	7
14.	Кінах Ганна Пертрівна Кінах Михайло Миколайович	Smart Double 202	5
15.	Шаповал Сергій Львович Андрійчук Дарія Олексіївна	Smart Double 303	4

Реєстраційна карта клієнта заповнюється у всіх полях позначених як обов'язкові. Виконується підтвердження броні відповідно до координат клієнта. Реєстраційна карта передбачає можливість інтеграції фото та скан-копій документів клієнта (рис. 3).

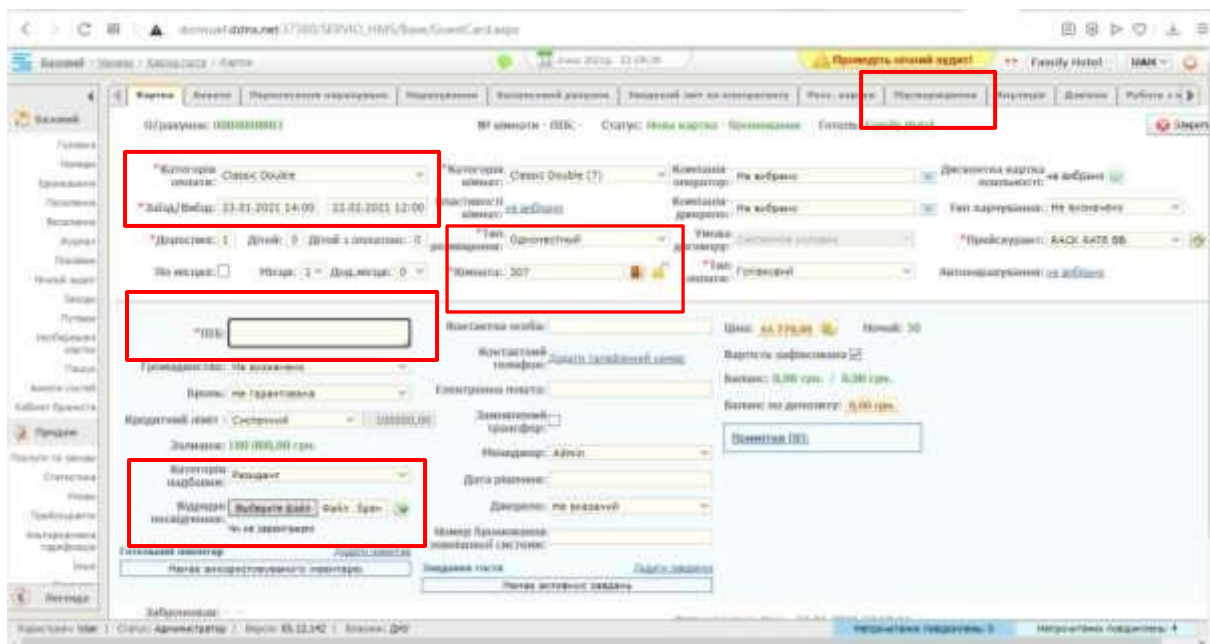


Рис. 3 - Реєстраційна карта клієнта у програмному середовищі SERVIO HMS

3. Після завершення бронювання номеру у готелі одним із зазначених способів (рис. 1 та рис. 2) та заповнення реєстраційної карти (рис. 3), ЗВО повинен розглянути можливості анулювання броні через використання зазначених функціоналів, а також можливості відновлення броні (для випадку, коли клієнт готелю змінив свої наміри щодо відміни бронювання).
4. Складання звіту про виконане дослідження відповідно до наступної логіки із подальшим завантаженням результатів у систему Moodle:

Частина 1.

- 1) бронювання номеру у готелі відповідно до заданих умов (табл. 1);
- 2) сформувавши картку клієнта та внести у неї всю необхідну інформацію;
- 3) виконати підтвердження броні;
- 4) заповнити реєстраційну карту клієнта із інтеграцією скан-копій документів які засвідчують особу клієнта.

Частина 2.

- 1) анулювати бронь клієнта та перевірити її підтвердження;
- 2) відновити бронь клієнта.

5. Дискусійне обговорення у академічній групі студентів результатів виконання операцій бронювання.

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА 3 ПОСЕЛЕННЯ У ГОТЕЛІ ІЗ ВИКОРИСТАННЯМ ПРОГРАМНОГО СЕРЕДОВИЩА SERVIO HMS

Мета: відпрацювання навичок роботи із Базовим модулем програми SERVIO HMS для реалізації задач поселення клієнтів у готель із попереднім бронюванням та шляхом вільного поселення.

Хід роботи:

1. Відповідно до сформованої броні номеру у ході виконання лабораторної роботи №2, виконати поселення клієнта у готель.

При виконанні лабораторної роботи слід врахувати, що поселення може бути двох видів: вільне поселення без попереднього бронювання та поселення попереднього заброньованих номерів. Також поселення можна провести у відповідному розділі базового модулю, або через «шахматку». Розглянути та реалізувати у лабораторній роботі доцільно обидва варіанти:

1) Для виконання поселення переходимо до Базового модулю в розділ поселення:



Рис. 1 - Поселення клієнта у готель із використанням можливостей модулю «Базовий» програмного середовища SERVIO HMS

- «Поселення без бронювання (вільне поселення), для цього натискаємо відповідну кнопку, що виділена на рис. 1.

2) При поселенні по попередньому бронюванню, спочатку потрібно знайти відповідну бронь в списку бронювань. По замовчуванню список містить бронювання (статус «Бронювання») по яким дата заїзду вже настала. Знайти потрібне бронювання, можна візуально, переглянувши список. Зверніть увагу, що на список впливають параметри «Заїзд на», по замовчуванню на сьогодні, кількість записів на сторінку, також поряд посилання на сторінки».

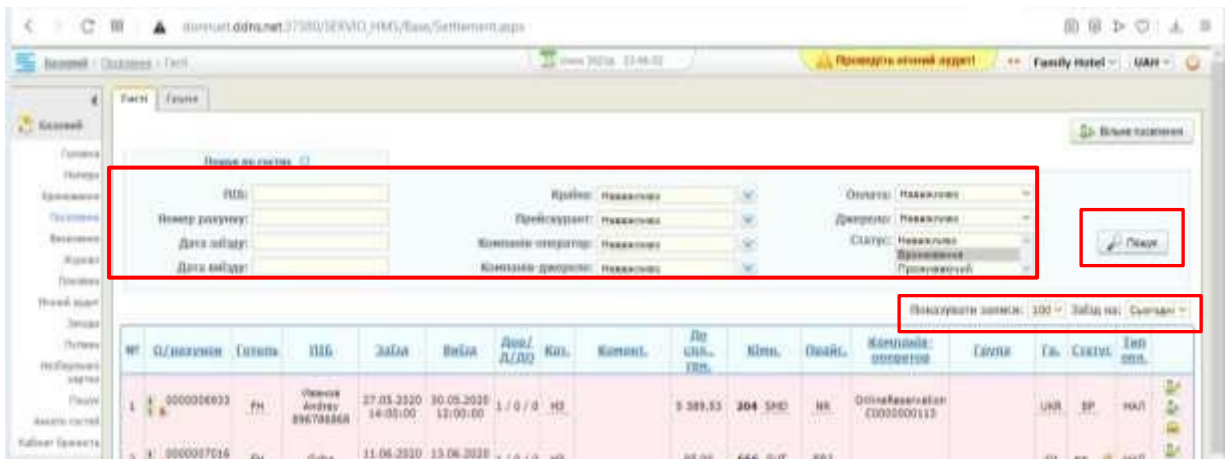


Рис. 2 - Поселення клієнта у готель із використанням можливостей системи пошуку

- «Для детального пошуку розгорніть «Пошук по гостям», як показано вище на рис. 2, та заповніть ті поля, по яким відома інформація: дати заїзду, ПNB, компанія, номер особового рахунку (номер рахунку). Останній є і номером бронювання.

- Після знаходження потрібного бронювання у відповідному рядку натискаємо кнопку поселити, яка відкріє потрібну картку гостя.

- В картці гостя можемо відкоригувати або внести початково (вільне поселення): дані з ПNB для основного гостя по цій картці, дати проживання, кількість гостей (дорослі, діти, та скільки з дітей за гроші), та кількість місць основних та додаткових, номер кімнати, прейскурант, тощо.

- При виборі компанії, слід звернути увагу, що компанія оператор, це компанія з якою договір з готелем, і можливо слід додатково вибрати «Умова договору», по замовчуванню системне, після чого програма вибере прейскурант, що відповідає компанії-оператору, умові, та типу оплати.

- Завершити процес поселення потрібно натисненням кнопки «Завершити поселення» внизу картки.

- Вказуємо анкетні дані (ПNB, дата народження,...), та натискаємо «Додати».

- Після цього можна додати документ, заповнивши ПNB з анкети, відповідною кнопкою, дані по документу, номер, серію. Та зберігаємо, кнопкою «Зберегти».

4. Складання звіту про виконані операції (реалізувати обидві можливості поселення) із подальшим завантаженням результатів у систему Moodle.

6. Дискусійне обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів виконання операцій поселення.

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА 4 ВИКОНАННЯ РОЗРАХУНКОВИХ ОПЕРАЦІЙ ТА РОБОТА ІЗ КАСОЮ У ПРОГРАМНОМУ СЕРЕДОВИЩІ SERVIO HMS

Мета: відпрацювання навичок роботи із касою у програмі SERVIO HMS для реалізації розрахункових операцій за надані послуги розміщення у готелі.

Хід роботи:

1. Відповідно до здійснених у ході виконання лабораторних робіт №2 та 3 операцій бронювання, реєстрації та поселення клієнтів у готель, виконати розрахункові операції за надані послуги.

Слід враховувати, що оплата проводиться лише через рахунок на оплату. Оскільки у попередніх лабораторних роботах рахунок на оплату не був створений, то спочатку створюємо рахунок, потім в картці рахунку проводимо оплату.

- Для створення рахунку потрібно перейти до вкладки «Нарахування», ця вкладка присутня в картці гостя, компанії, групи, картці заходів та цільових рахунків. Розглянемо створення рахунку в картці гостя (рис. 1):

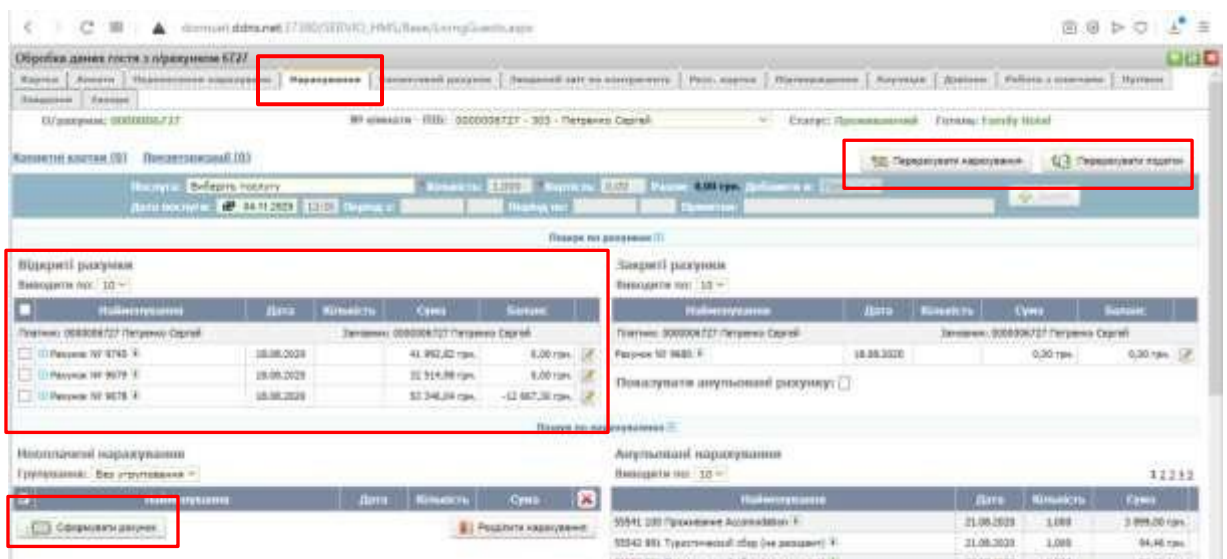


Рис. 1 - Створення рахунку клієнта в умовах програмного середовища SERVIO HMS

- Щоб створити новий рахунок, потрібно натиснути кнопку «Сформувати рахунок». При створенні рахунку до нього будуть включені вибрані нарахування та інші рахунки. По замовчуванню вибрані всі несплачені нарахування.

- Формування нового рахунку відбувається в окремій картці рахунку (рис. 2).

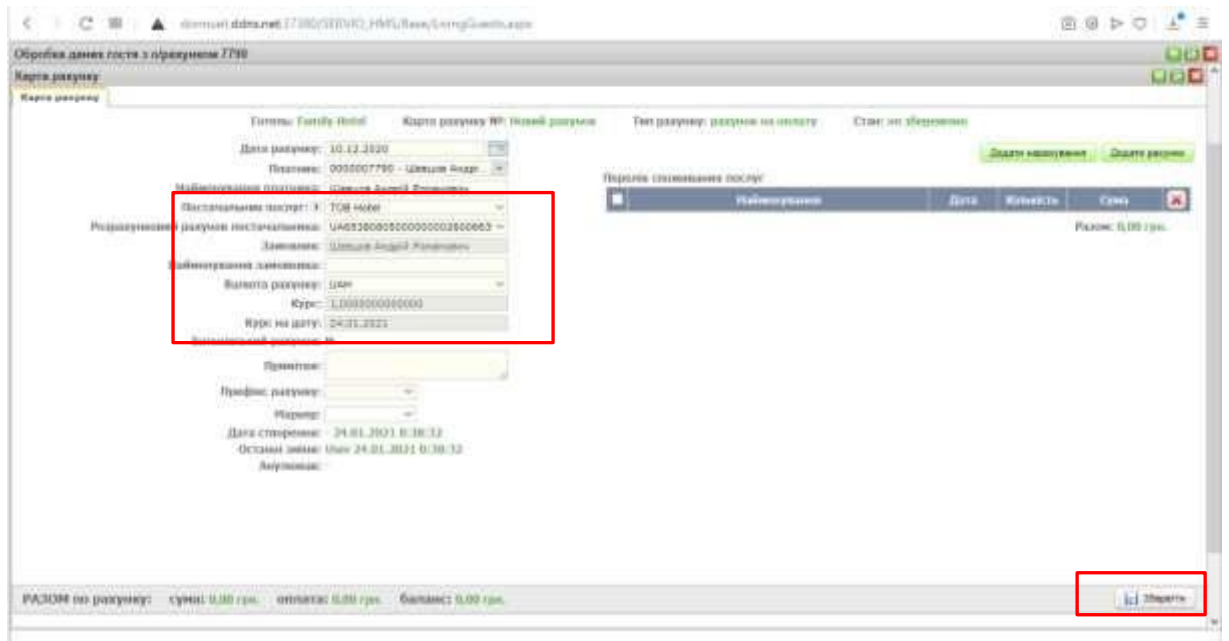


Рис. 2 - Картка рахунку клієнта в умовах програмного середовища SERVIO HMS

- «Слід звернути увагу на наступні поля в картці рахунку: валюта, платник, постачальник, розрахунковий рахунок. Ці поля після створення рахунку не змінюються! В залежності від вибраних значень, можуть бути доступні різні каси для проведення оплат, оскільки будуть вибиратися каси із такими ж валютою та постачальником.

- Платник – це поле вказує на того хто платить. Платник по замовчуванню той же, що й замовник, наприклад, той самий гість. Платником може виступати:

- ✓ Гість.
- ✓ Група; наприклад, розраховується представник групи за кілька рахунків тієї ж групи, можливо від різних гостей. Часто рахунки на групу потім включають в один спільний рахунок де платником може виступати компанія.
- ✓ Компанія; Рахунок на компанію, типово використовують для оплати по безготівковому типу оплати.
- ✓ Картка заходу. Використовується при оформленні рахунку для оплати проведення різних заходів, наприклад оренда конференц- залу.
- ✓ Цільовий рахунок. Платником цільовий рахунок вибирають в двох випадках: спеціальний цільовий рахунок, що відповідає боржникам та при оформленні рахунків із послугами клієнтам, що не проживають в даний момент в готелі, наприклад послуга друку копії документу не гостю, тощо».

- «При виборі платника, чи компанії постачальника зі списку, працює фільтр та автопідбір по першим літерам.

- Платник: в списку платників зверніть увагу на те, що в списку спочатку вказані особовий рахунок потім назва платника. Особові рахунки вказані в наступному порядку: гості (без першої літери перед цифрами), групи (літера «G», перед особовим рахунком), компанії (особовому рахунку передує літера «С»), картка заходу (особовий рахунок починається з літери «А»), цільовий рахунок (особовий рахунок починається з літери «Р»).

- Потрібно вибрати в списку із типами оплат відповідний за назвою та касою. Скорочена назва каси після назви типу оплат в дужках. В залежності від налаштувань доступу, та вибраного робочого місця в момент входу до програми, список може відрізнятись.

- Після вибору типу оплати слід вибрати послуги з рахунку, за які буде проводитись оплата. По замовчування вибрані всі послуги без оплати.

- Під списком послуг, в полі «Сума оплати», вказана сума для повної оплати, вибраних послуг. В цьому полі можна вказати меншу суму, це буде часткова оплата.

- Завершити оплату слід натисканням кнопки «Сплатити», після чого програма дасть повідомлення про формування чеку оплати із вказаною сумою та типом оплати, погодившись в повідомленні із його формуванням процес оплати завершиться.

- Після повної оплати рахунку, останній потрібно закрити: закриття рахунку (не картки рахунку!) це відмітка про його статус, закрити можна тільки рахунок із нульовим балансом, тобто. Закрити рахунок слід в картці рахунку відповідною кнопкою «Закрити рахунок».

- У вкладці «Нарахування», рахунки ліворуч – відкриті, праворуч – закриті.

- Закриті рахунки можна відкрити, якщо картка гостя (для рахунків із замовником гість) не заблокована після виселення, наприклад. І провести повернення чи додати послугу й доплатити, якщо є потреба доплатити без створення нового рахунку».

2. Після виконання розрахункових операцій виконати операцію системи готельного менеджменту «Закриття дня».

«У модулі «Базовий» відкриваємо підмодуль «Журнал» - в касах вибираємо касу, в типах оплат «Готівковий» та «Кредитна картка», ставимо галку «детально» і натискаємо кнопку «Застосувати» (рис. 3). Друкуємо касовий звіт.

Спускаємося вниз сторінки. «Робота з фіскальним реєстратором» - вибираємо «Каса» Натискаємо «Друк X звіту (при наявності ФР)». Звіряємо звіт і гроші в касі. * Натискаємо «Друк звіту по артикулах (при наявності ФР)» - роздрукується реалізація за день (виконуємо, якщо потрібно) В поле «Службовий винос» вносимо суму, що вилучається з каси і натискаємо «Винести гроші».

В полі «Коригування балансу» значення Баланс має дорівнювати нулю (якщо виноситься вся сума).

Знову друкуємо X звіт (при наявності ФР), перевіряємо що гроші винесено).

Натискаємо кнопку «Закрити зміну» - друкується «Z-звіт (при наявності ФР)» - його вклеюють в касову книгу».

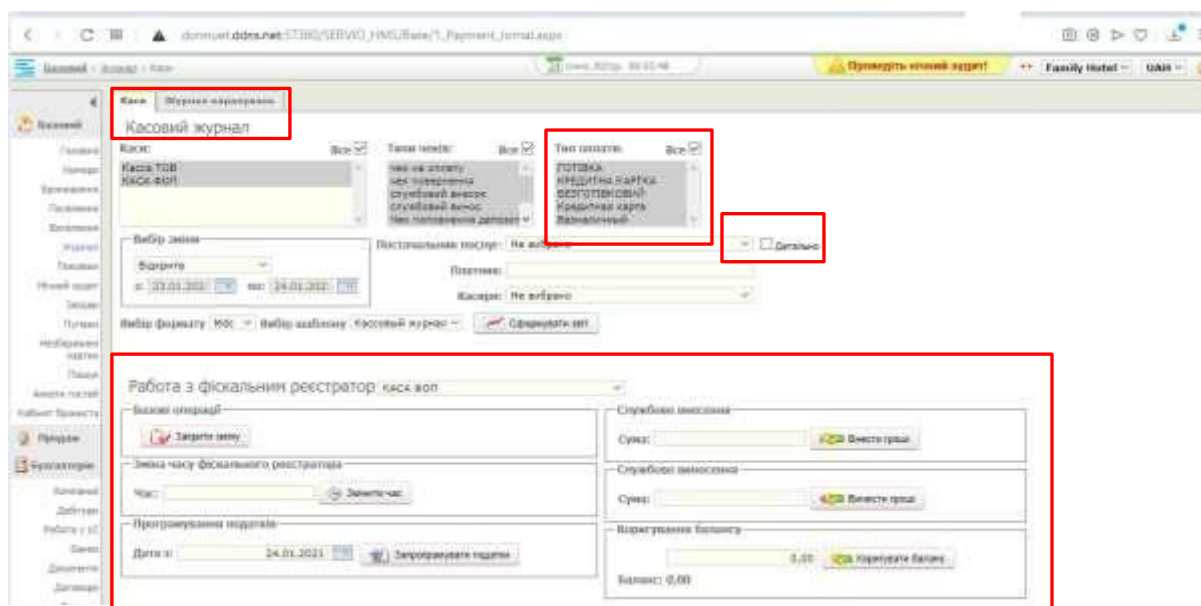


Рис. 3 - Робота із касою у програмному середовищі SERVIO HMS

3. Дискусійне обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів виконання розрахункових операцій та порядку закриття і оформлення касового звіту.

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА 5 ШАХМАТКА ТА ЇЇ ВИКОРИСТАННЯ ПРОГРАМНОМУ СЕРЕДОВИЩІ SERVIO HMS

Мета: опанування навичок реалізації основних етапів надання готельних послуг у програмному середовищі SERVIO HMS за допомогою інструмента «Шахматка».

Хід роботи:

1. Ознайомлення із будовою інструменту «Шахматка». Використання інструменту «Шахматка» у програмному середовищі SERVIO HMS дозволяє у режимі реального часу та у відділені періоди пацювати з картками гостя та заходами. Використовується при бронюванні, поселенні, виселенні та поточній роботі, наприклад, редагуванні чи оплаті.

- Щоб відкрити «шахматку», потрібно в «Базовому» модулі в розділі «Головний» вибрати вкладку «Шахматка 2.0» (рис. 1).

Дата	15 Oc	16 Oc	17 Oc	18 Oc	19 Oc	20 Oc	21 Oc	22 Oc	23 Oc	24 Oc	25 Oc	26 Oc	27 Oc	28 Oc	29 Oc	30 Oc	31 Oc
Smart Twin 301	2/2	2/2	2/2	2/2	2/2	2/2	2/2	2/2	2/2	2/2	2/2	2/2	2/2	2/2	2/2	2/2	2/2
Smart Twin 301																	
Class Double	3/2	3/2	3/2	3/2	3/2	3/2	3/2	3/2	3/2	3/2	3/2	3/2	3/2	3/2	3/2	3/2	3/2
Class Double 308																	
Class Double 309																	
Class Double 307																	
Deluxe	4/4	4/4	4/4	4/4	4/4	4/4	4/4	4/4	4/4	4/4	4/4	4/4	4/4	4/4	4/4	4/4	4/4
Deluxe 206																	
Deluxe 207																	
Deluxe 306																	
Deluxe 308																	
Smart Double	7/7	7/7	7/7	7/7	7/7	7/7	7/7	7/7	7/7	7/7	7/7	7/7	7/7	7/7	7/7	7/7	7/7
Smart Double 302																	
Smart Double 303																	
Smart Double 304																	
Smart Double 305																	
Smart Double 302																	
Smart Double 303																	
Smart Double 304																	
Suite	2/2	2/2	2/2	2/2	2/2	2/2	2/2	2/2	2/2	2/2	2/2	2/2	2/2	2/2	2/2	2/2	2/2
Suite 406																	

Рис. 1 - «Шахматка» як інтегрований інструмент у програмному середовищі SERVIO HMS

- В шахматці відображаються бронювання та проживання за вибраний період.

2. Виконати бронювання номеру на період, який дорівнює плюс місяць від дати проведенні лабораторної роботи (вихідні данні для бронювання прийняти із табл. 1). Поселити гостя на 1 добу, а потім анулювати бронь.

Для бронювання або поселення потрібно натиснути лівою кнопкою «миші», та не відпускаючи кнопки, протягнути праворуч до перетину з потрібною датою, та часом. Відпустити ліву кнопку. - Відкриється вікно з вибором завершальної дії, де можна уточнити дати, кількість осіб, місць.

Експрес-бронювання: буде внесена лише та інформація, що в скороченому діалоговому вікні. Поселити, Забронювати — відкриває повноцінну картку гостя, в якій можна завершити відповідну операцію стандартним способом (рис. 2).

3. Відновити через шахматку попередньо анульовану бронь та поселити гостя на 2 доби. Через одну добу виконати переселення гостя у інший номер (обирається вільний номер після прибирання).

- Для проведення поселення, виселення чи внесення змін в картку гостя слід виділити бронювання кліком лівої кнопки миші, та натиснути на бронюванні правою кнопкою миші. Далі слід вибрати потрібну дію, після чого відкриється картка гостя у відповідному режимі (редагування, поселення, виселення).

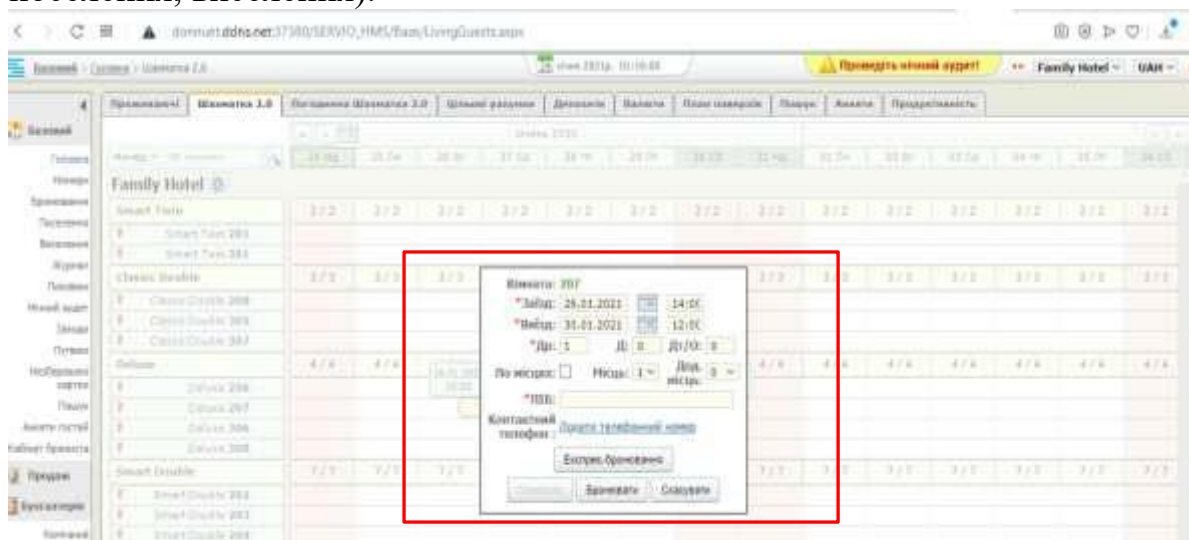


Рис. 2 - Виконання операції бронювання через шахматку

- Для переселення в шахматці, потрібно лівою кнопкою «клікнути» на потрібній броні (бронювання виділиться яскравим обрामленням), далі натиснути лівою кнопкою миші, та не відпускаючи, протягнути по вертикалі до потрібного номеру (рис. 3).

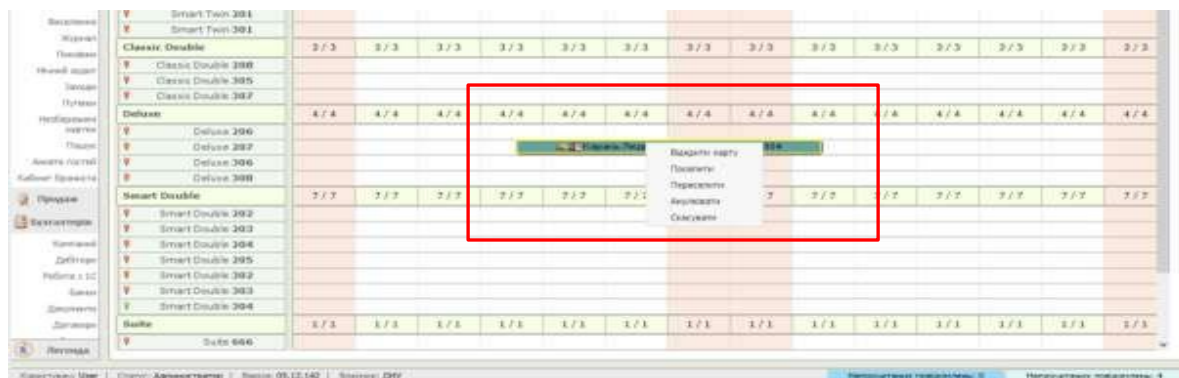


Рис. 3 - Виконання експрес-операцій через шахматку

4. Дискусійне обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів виконання операцій поселення.

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА 6 РОБОТА ІЗ ГРУПАМИ КЛІЄНТІВ У ПРОГРАМНОМУ СЕРЕДОВИЩІ SERVIO HMS

Мета: опанування навичок реалізації основних етапів надання готельних послуг у програмному середовищі SERVIO HMS у випадку роботи із групами гостей.

Хід роботи:

1. Виконати бронювання номерів для групи гостей готелю відповідно до індивідуального варіанту, наведеного у таблиці 14.1.

Бронювання номерів для групи можна здійснити одним із трьох способів:

1) із використанням модулю «Базовий»→підмодулю «Бронювання»→вкладки «Групи» (рис. 1):

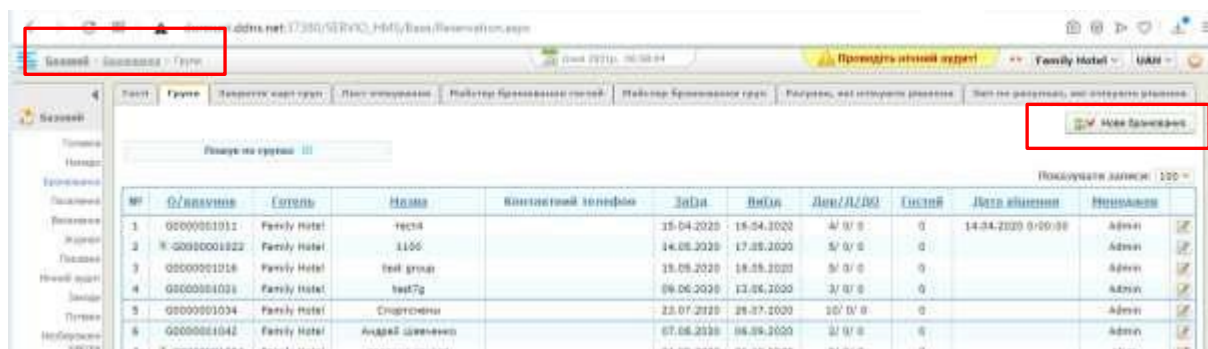


Рис. 1 - Бронювання групи із використанням модуля «Базовий» програмного середовища SERVIO HMS

2) із використанням модулю «Базовий»→ підмодулю «Номери»→значка «Групи» (рис. 2):



Рис. 2 - Бронювання групи із використанням модуля «Базовий» програмного середовища SERVIO HMS

Таблиця 1 - Вихідні умови виконання завдання бронювання номерів для групи гостей готелю*

№ З/п	Назва групи	Кількість гостей, в т.ч. дітей	Кількість ночей	Компанія-оператор	Компанія-джерело	Кількість номерів
1.	Екскурсія	4/0	2	"Запоріжжя. Платформа спільних дій"	"Запоріжжя. Платформа спільних дій"	2
2.	Конгрес АТП	6/0	3	АТ СК АХА Страхування	"ЕНГЕЛЬХАРТ СТП (УКРАЇНА)"	3
3.	Екскурсія-1	8/0	1	"ВОРЛД ОФ МАЙС"	"Аквавіта-Тур"	3
4.	Зустріч клубу	5/1	3	"Аквавіта-Тур"	"Аквавіта-Тур"	2
5.	Ювілей	4/2	2	"АРТ-ЛЕКС ЛТД"	"АРТ-ЛЕКС ЛТД"	2
6.	Аудит	6/0	4	АТ СК АХА Страхування	АТ СК АХА Страхування	2
7.	Екскурсія-2	6/1	2	"ТРЕВЕЛ ПРОФЕШНЛ ГРУП"	"ТРЕВЕЛ ПРОФЕШНЛ ГРУП"	3
8.	Подорож	8/1	1	"Аквавіта-Тур"	"ТРЕВЕЛ ПРОФЕШНЛ ГРУП"	4
9.	Родинна зустріч	5/1	3	«ВОЄВОДИНО ІВЕНТ»	«ВОЄВОДИНО ІВЕНТ»	3
10.	Конференція	7/0	2	ГО "ОДЕСЬКА ОБЛАСНА ОРГАНІЗАЦІЯ ВСА"	ГО "ОДЕСЬКА ОБЛАСНА ОРГАНІЗАЦІЯ ВСА"	4
11.	Івент-подія	6/0	2	«ВОЄВОДИНО ІВЕНТ»	«ВОЄВОДИНО ІВЕНТ»	3
12.	Весілля	8/2	2	"АРТ-ЛЕКС ЛТД"	"АРТ-ЛЕКС ЛТД"	5
13.	Тур вихідного дня	9/3	2	"ТРЕВЕЛ ПРОФЕШНЛ ГРУП"	"ТРЕВЕЛ ПРОФЕШНЛ ГРУП"	6
14.	Конгрес	8/0	4	"Запоріжжя. Платформа спільних дій"	"Запоріжжя. Платформа спільних дій"	4
15.	Аудит-2	7/0	5	ГО "ОДЕСЬКА ОБЛАСНА ОРГАНІЗАЦІЯ ВСА"	"ТРЕВЕЛ ПРОФЕШНЛ ГРУП"	6

* спільні умови для всіх варіантів: кредитний ліміт- користувацький, оплата - готівка, преїскурант RACK RATE; всі гості є резидентами України.

2. Заповнити реєстраційну картку групи враховуючи, що верхня її частина характеризує всю групу (рис. 3), а нижня частина - визначає умови проживання гостей та формує данні про них.

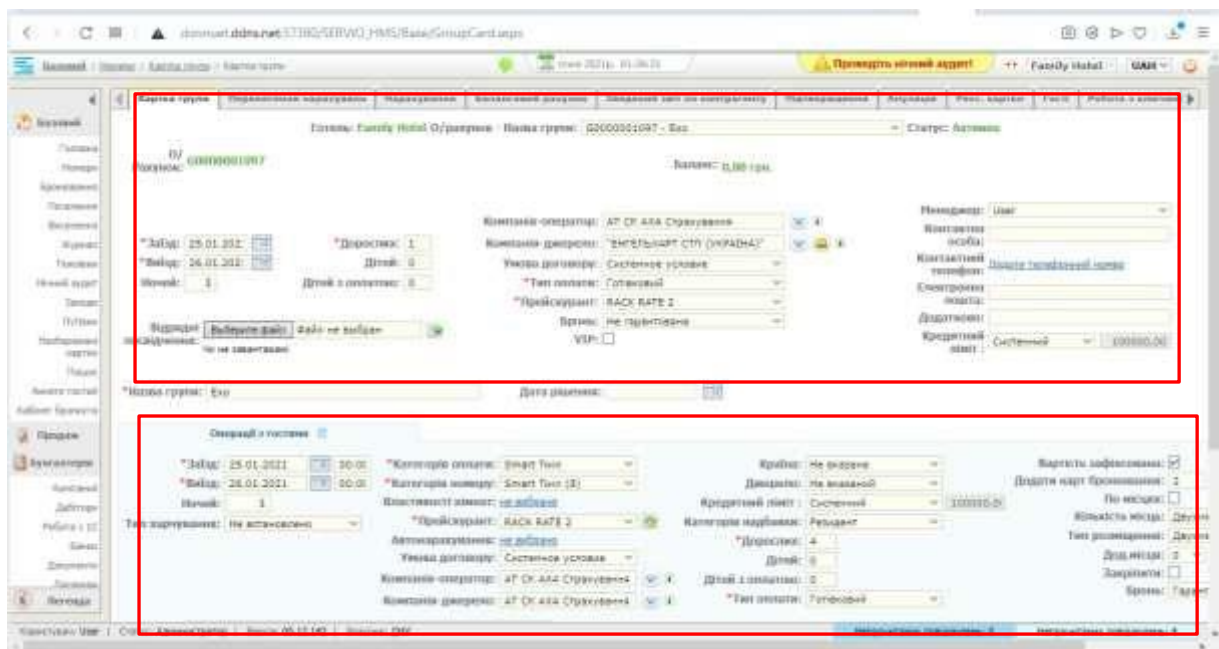


Рис. 3 - Реєстраційна картка групи в умовах програмного середовища SERVIO HMS

3. Виконати поселення групи відповідно до заданої у табл. 1 кількості номерів.
4. Сформуванню нарахування для групи, виконати формування рахунку та його оплату із дотриманням умови необхідності роздільного формування рахунків для всіх членів групи.
5. Із використанням шахматки виконати переселення одного із членів групи у номер аналогічного рівня.
6. Виконати виселення групи із повністю закритими рахунками.
7. Складання звіту про виконані операції із наданням послуг розміщення у готелі для групи із подальшим завантаженням результатів у систему Moodle
8. Дискусійне обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів виконання операцій із групою клієнтів у готелі.

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА 7

НАДАННЯ ОСНОВНИХ ТА ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ ГОТЕЛЮ ТА ЇХ ОРГАНІЗАЦІЯ В УМОВАХ ПРОГРАМНОГО СЕРЕДОВИЩА SERVIO HMS

Мета: опанування навичок організації надання основних та додаткових готельних послуг у програмному середовищі SERVIO HMS.

Хід роботи:

1. Виконати бронювання номеру відповідно до даних гостя, узагальнених у табл. 1 на умовах вільного поселення на одну добу, але при заповненні карти гостя вказати додаткові завдання щодо прибирання номеру, побудки, послуг трансферу (умови студентом задаються самостійно).
2. Виконати формування, відповідно до заданих умов (табл. 1) завдання для покоївок щодо прибирання номеру використовуючи модуль «Базовий» → підмодуль «Покоївки» (рис. 1).

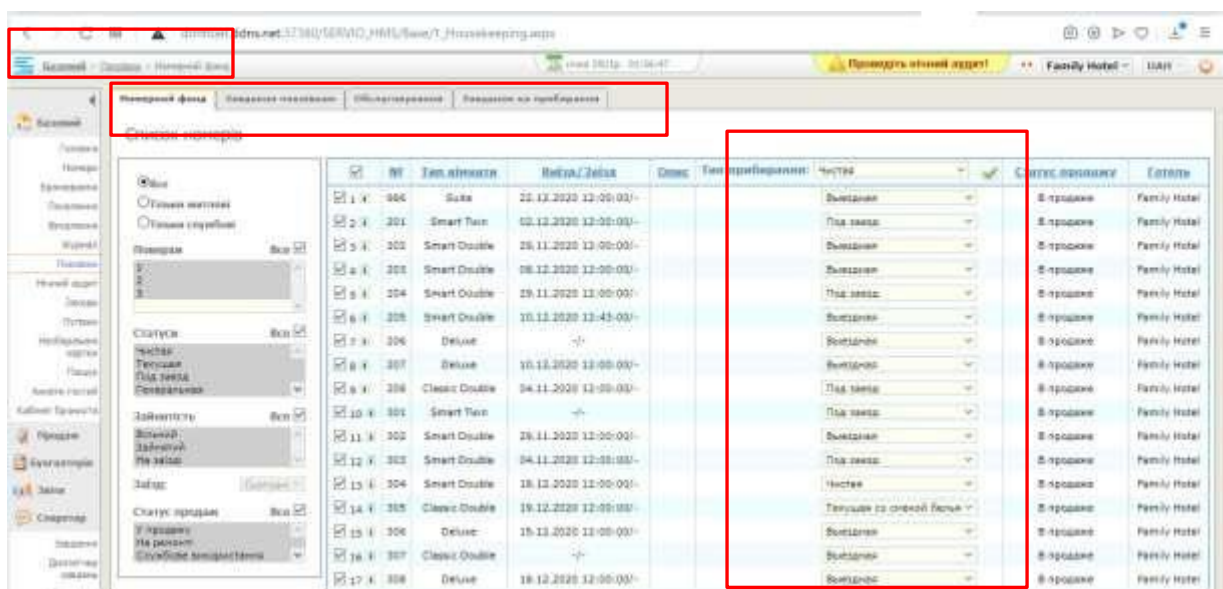


Рис. 15.1 - Формування завдань для надання послуг прибирання в умовах програмного середовища SERVIO HMS

Таблиця 1 - Вихідні умови надання завдань для реалізації основних та додаткових послуг у готелі

№ З/п	Тип номеру	Тип прибирання	Тип завдання
1.	Smart Twin 201	Поточне	Прибирання
2.	Smart Twin 301	Вийздне	Трансфер
3.	Classic Double 207	Під заїзд	Взаємодія з гостем
4.	Classic Double 206	Генеральне	Взаємодія з гостем
5.	Classic Double 307	Поточне із заміною білизни	Трансфер
6.	Classic Double 308	Поточне	Прибирання
7.	Smart Double 203	Вийздне	Трансфер

8.	Smart Double 204	Під заїзд	Прибирання
9.	Smart Double 304	Генеральне	Взаємодія з гостем
10.	Deluxe 306	Поточне із заміною білизни	Взаємодія з гостем
11.	Deluxe 207	Поточне	Трансфер
12.	Deluxe 308	Виїздне	Трансфер
13.	Smart Double 205	Під заїзд	Трансфер
14.	Smart Double 202	Генеральне	Взаємодія з гостем
15.	Smart Double 303	Поточне із заміною білизни	Взаємодія з гостем

3. Сформувати завдання для персоналу готелю (відповідно до його функціонального призначення та переліку посадових обов'язків). Поставити відмітку про його виконання.

4. Виконати моніторинг стану номерів відповідно до поставлених завдань персоналу.

5. Виконати моніторинг виконання додаткових послуг, які поставлені гостем. Виставити відмітки про їх виконання.

6. Складання звіту про виконані операції із надання основних та додаткових послуг у готелі із подальшим завантаженням результатів у систему Moodle

7. Дискусійне обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів виконання операцій із надання основних та додаткових послуг у готелі.

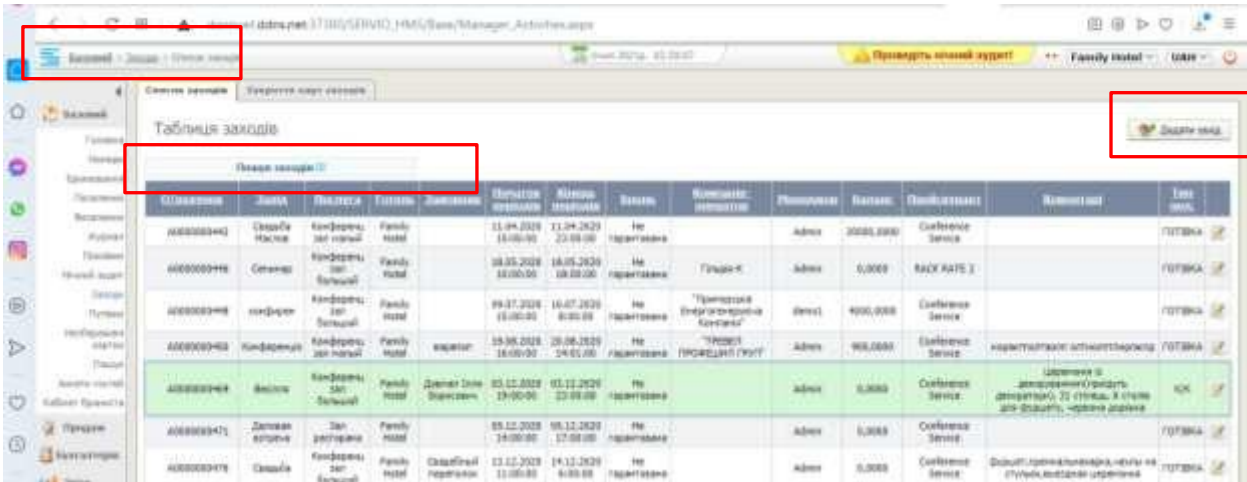
ЛАБОРАТОРНА РОБОТА 8 СТВОРЕННЯ КОНГРЕСНИХ ТА ІВЕНТ-ЗАХОДІВ В УМОВАХ ПРОГРАМНОГО СЕРЕДОВИЩА ТА SERVIO HMS ІХ ОРГАНІЗАЦІЙНИЙ СУПРОВІД

Мета: опанування навичок організації надання додаткових івент та конгресних послуг готелю у програмному середовищі SERVIO HMS.

Хід роботи:

1. Виконати завдання із створення івент чи конгресного заходу у готельному підприємстві (відповідно до індивідуального варіанту, наведеного у табл. 16.1) із використанням двох способів:

1) через можливості модулю «Базовий» → підмодулю «Заходи», вкладки «Додати заходи» чи «Пошук заходів» (рис. 1):



The screenshot displays the 'Table of events' (Таблиця заходів) in the SERVIO HMS system. The interface includes a search bar at the top, a 'Add event' button (Додати заход) on the right, and a table listing various events. The table columns include ID, Name, Type, Location, Dates, Status, and other details. The table is currently empty, and the search bar is highlighted with a red box.

ID заходу	Назва	Тип заходу	Локація	Період проведення	Статус	Категорія	Примітки	Розмір аудиторії	Вартість	Повідомлення	Категорія	Статус
400000046	Свадьба Настя	Конференція заход	Family hotel	11.04.2020 - 11.04.2020	Не затверджено	Не затверджено		Adm	2000,000	Світлина	Світлина	ГОТІВКА
400000049	Свадьба Настя	Конференція заход	Family hotel	18.05.2020 - 18.05.2020	Не затверджено	Не затверджено		Adm	0,000	BACK RATE 1	Світлина	ГОТІВКА
400000048	Конференція	Конференція заход	Family hotel	09.07.2020 - 09.07.2020	Не затверджено	Не затверджено	Примітка: Індивідуальна конференція	Adm	400,000	Світлина	Світлина	ГОТІВКА
400000043	Конференція	Конференція заход	Family hotel	19.06.2020 - 19.06.2020	Не затверджено	Не затверджено	Примітка: ПРОЦЕДУРА ГРУП	Adm	400,000	Світлина	Світлина	ГОТІВКА
400000044	Аксес	Конференція заход	Family hotel	03.07.2020 - 03.07.2020	Не затверджено	Не затверджено		Adm	0,000	Світлина	Світлина	ГОТІВКА
400000047	Допомога аксес	Заход	Family hotel	05.12.2020 - 05.12.2020	Не затверджено	Не затверджено		Adm	0,000	Світлина	Світлина	ГОТІВКА
400000045	Свадьба Настя	Конференція заход	Family hotel	12.05.2020 - 12.05.2020	Не затверджено	Не затверджено		Adm	0,000	Світлина	Світлина	ГОТІВКА

Рис. 1 - Створення заходів в умовах програмного середовища SERVIO HMS із застосуванням програмного модуля «Базовий»

2) через можливості шахматки, тобто через Експрес-бронювання заходу (рис. 2) та застосування вкладки «Шахматка 2,0» чи «Погодинна шахматка»:

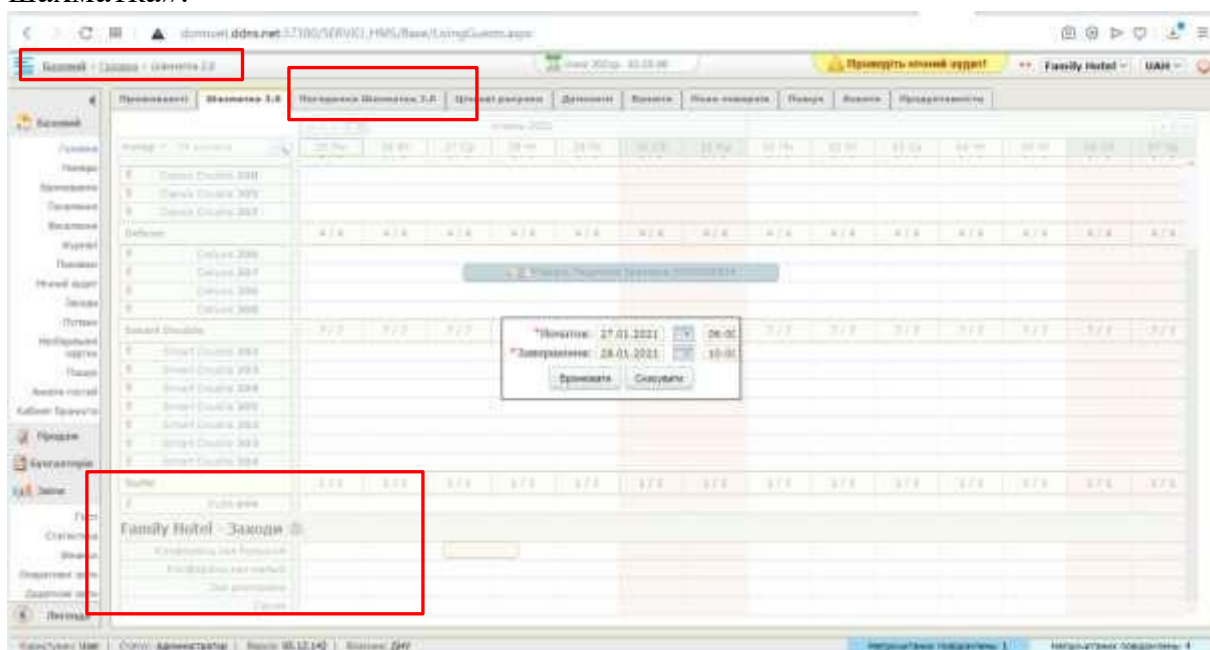


Рис. 2 - Створення заходів в умовах програмного середовища SERVIO HMS із застосуванням шахматки

Таблиця 1 - Вихідні умови для створення заходу у готелі

№ З/п	Назва заходу	Локація	Кількість гостей	Таймінг
1.	Весілля	Конференц зал малий	22	12.00-17.00
2.	День народження	Сауна	8	16.00-22.00
3.	Конференція	Конференц зал великий	55	10.00-14.00
4.	Конгрес науковців	Конференц зал великий	60	11.00-14.00
5.	Ювілей	Зал ресторану	25	17.00-22.00
6.	День народження	Зал ресторану	14	18.00-23.00
7.	Заручини	Зал ресторану	16	18.00-20.00
8.	Весілля	Конференц зал малий	30	16.00-21.00
9.	Ювілей	Сауна	12	20.00-24.00
10.	Поминки	Зал ресторану	30	14.00-16.00
11.	День народження	Сауна	10	19.00-21.00
12.	Конгрес науковців	Конференц зал великий	80	12.00-15.00
13.	Весілля	Зал ресторану	44	17.00-2200
14.	Співбесіди	Конференц зал малий	25	15.00-17.30
15.	Ювілей	Зал ресторану	35	19.00-24.00

2. Заповнити картку заходу (рис. 3) та відповідно до контексту заходу (визначається індивідуальним завданням, наведеним у табл. 1), зазначити:
 - 2-3 завдання для проведення заходу: одне завдання має передувати заходу (наприклад, зустріч гостей та їх супровід до місця проведення заходу), друге

завдання має стосуватися проведення заходу (наприклад, подання під час конференцій у визначений час води для учасників);
 - потрібний інвентар, який буде відповідати контексту заходу та передбачати його наявність у готельному підприємстві (наприклад, додаткові стільці).

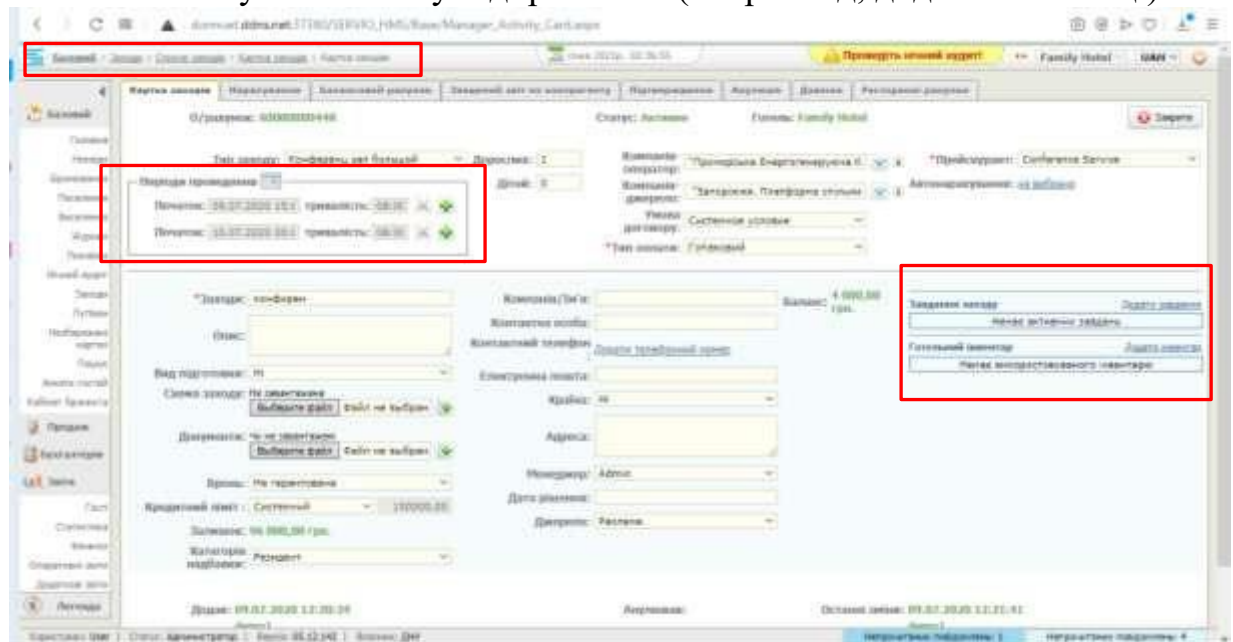


Рис. 3 - Реєстраційна картка заходу в умовах програмного середовища SERVIO HMS

3. Сформуванати рахунок заходу відповідно до заданого преїскуранту та додаткових умов проведення.
4. Складання звіту про виконані операції із створення івент та когнресних заходів у готелі із подальшим завантаженням результатів у систему Moodle
5. Дискусійне обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів виконання операцій із створення заходів у готелі.

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА 9 РЕАЛІЗАЦІЯ ФУНКЦІЙ ГОТЕЛЬНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ В УМОВАХ ПРОГРАМНОГО СЕРЕДОВИЩА SERVIO HMS

Мета: вивчення можливостей реалізації функцій менеджменту готельного підприємства із використанням програмного середовища SERVIO HMS.

Хід роботи:

1. Вивчення можливостей модулю «Звіти», «Продажі» та модулю «Секретар», а також їх підмодулів стосовно:
 - швидкого пошуку інформації про номерний фонд, гостей, компанії-партнери та фінансові і фіскальні установи;
 - можливостей формування програми лояльності, маркетингових інструментів просування послуг;
 - організації матеріально-технічного забезпечення готелю.
2. Формування аналітичного звіту щодо переваг та потенційних недоліків використання можливостей програмного продукту SERVIO HMS для реалізації функцій менеджменту готелю. вихідні данні для аналітичного дослідження наведено у табл. 1.

Таблиця 1 - Вихідні умови для дослідження функцій готельного менеджменту у програмному середовищі SERVIO HMS

№ З/п	Назва модуля	Назва підмодуля	Управлінська задача
1.	Секретар	Завдання	Створення завдання «Взаємодія з гостем»
2.	Продажі	Рекламний редактор	Створення рекламного повідомлення та банеру
3.	Секретар	Готельні служби	Додавання готельної служби
4.	Продажі	Розсилки	Нагадування про заїзд, користувацькі розсилки
5.	Секретар	Завдання	Створення завдання «Трансфер» (високий пріоритет)
6.	Продажі	Обмеження продажу	Створення заборони раннього бронювання для компанії
7.	Звіти	Гості	Звіт гостей за джерелами бронювання
8.	Секретар	Броні, які потребують вирішення	Вирішення броні компанії з предоплатою 01.10.2020
9.	Звіти	Гості	Звіт за прейскурантами з доходів
10.	Продажі	Альтернативна тарифікація	Створення акційної ціни у «низький» сезон
11.	Звіти	Статистика	Звіт по завантаженню готелю за рік

12.	Секретар	Броні, які потребують вирішення	Вирішення індивідуальної броні з 01.12.2020
13.	Звіти	Статистика	Звіт по завантаженню номерного фонду за категоріями за період
14.	Секретар	Бюро знахідок	Повернення речі
15.	Продажі	Альтернативна тарифікація	Створення ціни понеділка на наступний місяць

3. Складання звіту про виконані операції із реалізації основних функцій менеджменту у готелі із подальшим завантаженням результатів у систему Moodle.

4. Дискусійне обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів виконання операцій із реалізації функцій менеджменту у готелі.

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА 10

БАЗОВІ ХАРАКТЕРИСТИКИ МОЖЛИВОСТЕЙ SERVIO POS ДЛЯ УПРАВЛІННЯ РЕСТОРАННИМ БІЗНЕСОМ

Мета: вивчення можливостей автоматизації діяльності ресторанного бізнесу із використанням програмного середовища SERVIO POS.

Хід роботи:

1. Ознайомлення із програмним середовищем SERVIO POS та його функціональними можливостями для управління ресторанним бізнесом.

«Програма SERVIO POS - головний багатофункціональний інструмент, спеціально розроблений для автоматизації кафе, барів і ресторанів, мета якого, оптимізувати управління підприємством для отримання максимального прибутку. Програмний продукт SERVIO POS легко налаштовується під вимоги як невеликих точок громадського харчування, так і під великі мережі, розважальні та готельні комплекси або комбінати харчування з великою кількістю точок продажів.

В першу чергу програма SERVIO POS - це робоче місце для обслуговуючого персоналу. До нього підключається все необхідне обладнання і налаштовуються інтеграції з іншими програмними модулями системи автоматизації. Дозволяє вести облік і контроль продажів, обслуговування, допомагає оптимально розподіляє ресурси, мінімізує витрати, підвищує рівень сервісу, дозволяє організувати програму лояльності і контролювати її ефективність.

Функціональні можливості:

- максимально простий і зрозумілий інтерфейс;
- гнучкі налаштування під різні типи підприємств;
- робота із замовленнями (створення, обробка, закриття);
- функція поділу рахунків;
- наявність модифікаторів;
- налаштування роботи з різними типами оплат в тому числі змішана інтеграція зі спеціалізованим обладнанням;
- контроль роботи персоналу;
- захист від можливих махінацій з боку персоналу;
- інтеграція з додатковими модулями;
- багатомовність»
- автоматичне зняття Z-звітів;
- гнучка система застосування знижок;
- ведення банкетів, попереднє формування рахунків, передоплата, вказівка черговості подачі страв тощо;
- резервування столів, залів (при використанні SERVIO POS Reservation);
- обмін даними із спеціалізованими програмами.

Доступні інтерфейси:

- фіскальні реєстратори і чекодруюче обладнання;
- програмний РРО;
- кухонні і інформаційні монітори;
- апарати з наливу напоїв;
- термінали самообслуговування;
- додаткові модулі системи: модуль для кухні, інформаційних дисплеїв, служби доставки;
- мобільні додатки ;
- СКУД;
- зв'язок з системою автоматизації готелів SERVIO HMS;
- наявність API-протоколу для інтеграції з модулем бронювання столів на сайті, системою лояльності» [1].

2. Для входу до системи SERVIO POS варто скористатися інструкцією в системі MOODLE, (табл. 1). Після ознайомчого аналізу можливостей програмного середовища SERVIO POS надати характеристику модульного елемента програми відповідно до індивідуального варіанту вихідних даних (табл. 1).

Таблиця 1 - Вихідні умови для дослідження функцій модульного елемента програми SERVIO POS

№ З/п	Пароль для входу	Характеристика елемента
1.	30801	Робота із відкритими рахунками
2.	30802	Робота із відкритими рахунками
3.	30803	Місця надання послуг
4.	30804	Прейскурант
5.	30805	Робота із персональною картою
6.	30806	Монітор замовлень
7.	30807	Надання послуг
8.	30808	Робота із відкритими рахунками
9.	30809	Робота із відкритими рахунками
10.	30810	Місця надання послуг
11.	30811	Прейскурант
12.	30812	Робота із персональною картою
13.	30813	Монітор замовлень
14.	30814	Надання послуг
15.	30815	Місця надання послуг

Дана частина лабораторної роботи передбачає реалізацію наступної логічної послідовності дій:

- загальна характеристика інтерфейсу програми (модуля);
- характеристика функціональних можливостей модуля;

- переваги та недоліки, які має модуль (елемент);
- основи інтеграції із функціоналами програмного середовища SERVIO HMS.

3. Складання звіту про результати аналізу можливостей програмного середовища SERVIO POS із подальшим завантаженням результатів у систему Moodle.

4. Дискусійне обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів аналізу можливостей SERVIO POS, переваг та недоліків його модульних елементів.

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА 10 РОБОТА З КАСОЮ В УМОВАХ ПРОГРАМНОГО СЕРЕДОВИЩА SERVIO POS

Мета: опанування навичок роботи із касою ресторанного закладу в умовах використання програмного середовища SERVIO POS.

Хід роботи:

1. Відкриття касової зміни в умовах дійсного часу роботи із програмним середовищем SERVIO POS та із використанням паролю для входу, наведеного у табл. 1.

2. Виконання операцій роботи із касою:

1) закриття відкритих у попередньому касовому циклі рахунків клієнтів відповідно до індивідуальних варіантів (табл. 1) та наступних умов:

- додавання до вже відкритих рахунків (рахунків в роботі) нових позицій із меню кухні та бару (відповідають локації ресторанного закладу, визначеного вихідними даними);

- анулювання позицій меню із їх подальшим відслідковуванням через «Монітор замовлень»→ підмодуль «Відмови»;

- оплата відкритих рахунків готівковими коштами.

Таблиця 1 - Вихідні умови для роботи із касою в програмному середовищі SERVIO POS

№ 3/п	ПІБ гостя	Місце закриття рахунку	Місце відкриття рахунку	Кількість чеків
1.	Романов Сергій Геннадійович	Барна стійка 1	Лоббі-бар 3	1/ 450 грн.
2.	Нетребко Перто Васильович	Барна стійка 3	Лоббі-бар 1	2 / 780 грн. та 290 грн.
3.	Сергієнко Валентина Петрівна	Барна стійка 4	Лоббі-бар 8	2 / 780 грн. та 290 грн.
4.	Шевчук	Барна стійка 6	Лоббі-бар 9	2/ 440 грн. та 550
№ 3/п	ПІБ гостя	Місце закриття рахунку	Місце відкриття рахунку	Кількість чеків
	Василина Олексіївна			грн.
5.	Іванов Сегрій Сергійович	Барна стійка 11	Лоббі-бар 7	1/ 13000 грн.
6.	Петруняк Олексій Романович	Барна стійка 12	Барна стійка 1	1/ 1200 грн.
7.	Волкова Світлана Олександрівна	Барна стійка 15	Барна стійка 2	1/ 880 грн.

8.	Шевченко Тетяна Ростиславівна	Барна стійка 18	Тераса 28	3/ 250 грн та 300 грн і 270 грн.
9.	Третяк Віталіна Андріївна	Барна стійка 20	Барна стійка 4	1/ 2280 грн.
10.	Романенко Тетяна Власівна	Лоббі-бар 9	Барна стійка 6	1/ 1400 грн.
11.	Таміліна Валентина Петрівна	Лоббі-бар 7	Барна стійка 11	2/ 1000 грн та 1000 грн.
12.	Шевцов Андрій Романович	Лоббі-бар 8	Барна стійка 21	1/ 700 грн.
13.	Тригубов Ігор Сергійович	Лоббі-бар 1	Барна стійка 17	2/1880 грн. та 1900 грн.
14.	Матуков Михайло Миколайович	Лоббі-бар 3	Тераса 31	3/ 750 грн. та 5500 грн. і 600 грн.
15.	Каретіна Карина Олексіївна	Винний зал 25	Тераса 14	2/ 1780 грн. та 2000 грн.

2) відкриття нового рахунку:

- у зазначеній локації на суму, визначену у індивідуальному варіанті та відповідно до заявленої кількості чеків;
- розрахунок кредитною картою.

3) закриття касової зміни.

3. Складання звіту про результати роботи із касою в умовах програмного середовища SERVIO POS із подальшим завантаженням результатів у систему Moodle.

4. Дискусійне обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів аналізу можливостей роботи із касою в умовах SERVIO POS.

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА 11

РЕАЛІЗАЦІЯ ФУНКЦІЙ РЕСТОРАННОГО МЕНЕДЖМЕНТУ В УМОВАХ ПРОГРАМНОГО СЕРЕДОВИЩА SERVIO POS

Мета: вивчення можливостей організації функціональних елементів системи менеджменту ресторанного закладу в умовах використання програмного середовища SERVIO POS.

Хід роботи:

1. Вивчення основних модульних елементів програмного середовища Servio POS та встановлення їх належності до окремих функціоналів менеджменту ресторанного господарства.
2. Відпрацювання навичок реалізації функцій менеджменту ресторанного господарства із використанням модульних елементів програмного середовища Servio POS відповідно до індивідуальних варіантів, наведених у табл. 20.1.

Таблиця 20.1 - Вихідні умови для аналізу реалізації функцій менеджменту в програмному середовищі SERVIO POS

№ з/п	Назва модуля	Зміст завдання
1.	Монітор замовлень	Нові замовлення та замовлення в роботі
2.	Відкриті рахунки	Інформативність фільтрації
3.	Прейскурант	Кухня
4.	Закриті рахунки	Відновлення; операції повернення
5.	Нефіскальні касові рахунки	Поточна зміна
6.	Монітор замовлень	Відвантаження; кур'єру
7.	Нефіскальні касові рахунки	За період
8.	Прейскурант	СПА; фітнес-центр
9.	Монітор замовлень	Залишки товару
10.	Закриті рахунки	Боргові рахунки; операції відновлення
11.	Робота з персональною картою	Нова карта лояльності
12.	Прейскурант	Корпоративне харчування
13.	Головний	Облік робочого часу
14.	Відкриті рахунки	Застосування карт лояльності
15.	Прейскурант	Оновлення

3. Складання звіту про результати дослідження можливостей реалізації функцій менеджменту в умовах програмного середовища SERVIO POS із подальшим завантаженням результатів у систему Moodle.
4. Дискусійне обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів аналізу можливостей реалізації функцій ресторанного менеджменту в умовах SERVIO POS.

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА 12 РОБОТА ІЗ ГРУПАМИ КЛІЄНТІВ У ПРОГРАМНОМУ СЕРЕДОВИЩІ SERVIO HMS

Мета: опанування навичок реалізації основних етапів надання готельних послуг у програмному середовищі SERVIO HMS у випадку роботи із групами гостей.

Хід роботи:

9. Виконати бронювання номерів для групи гостей готелю відповідно до індивідуального варіанту, наведеного у таблиці 1.

Бронювання номерів для групи можна здійснити одним із трьох способів:

1) із використанням модулю «Базовий» → підмодулю «Бронювання» → вкладки «Групи» (рис. 1):

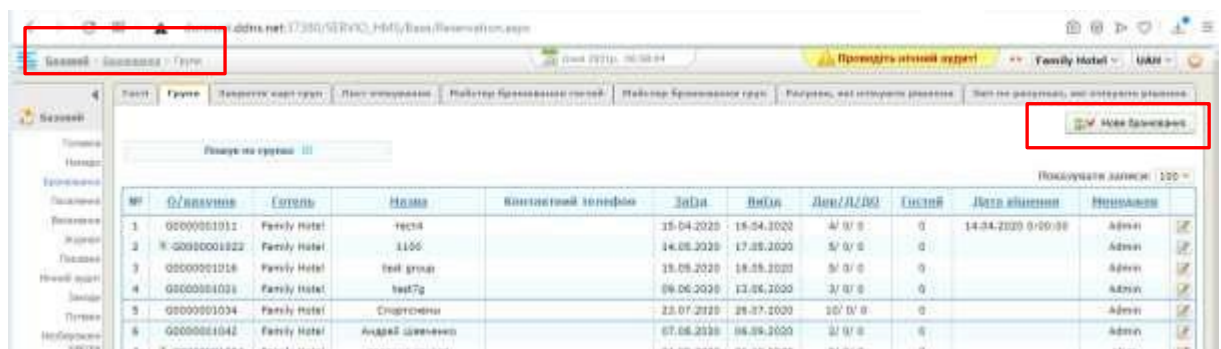


Рис. 1 - Бронювання групи із використанням модуля «Базовий» програмного середовища SERVIO HMS

2) із використанням модулю «Базовий» → підмодулю «Номери» → значка «Групи» (рис. 2):



Рис. 2 - Бронювання групи із використанням модуля «Базовий» програмного середовища SERVIO HMS

Таблиця 1 - Вихідні умови виконання завдання бронювання номерів для групи гостей готелю*

№ З/п	Назва групи	Кількість гостей, в т.ч. дітей	Кількість ночей	Компанія- оператор	Компанія- джерело	Кількість номерів
1.	Екскурсія	4/0	2	«Чернівці. Платформа спільних дій»	«Чернівці. Платформа спільних дій»	2
2.	Конгрес -1	6/0	3	АТ СК «УНІКА»	АТ СК «УНІКА»	3
3.	Екскурсія-1	8/0	1	"ВОРЛД ОФ МАЙС"	«Супер-Тур»	3
4.	Зустріч клубу	5/1	3	«Супер-Тур»	«Супер-Тур»	2
5.	Ювілей	4/2	2	«АРТ-Лоранж»	«АРТ-Лоранж»	2
6.	Аудит	6/0	4	АТ СК «УНІКА»	АТ СК «УНІКА»	2
7.	Екскурсія-2	6/1	2	«ТРЕВЕЛ ПРОФЕШНЛ ГРУП»	«ТРЕВЕЛ ПРОФЕШНЛ ГРУП»	3
8.	Подорож	8/1	1	«Супер-Тур»	«ТРЕВЕЛ ПРОФЕШНЛ ГРУП»	4
9.	Родинна зустріч	5/1	3	«КАМ'ЯНЕЦЬ ІVENT»	«КАМ'ЯНЕЦЬ ІVENT»	3
10.	Конференція	7/0	2	ГО «ВІДКРИТА АСОЦІАЦІЯ ГОТЕЛЬСРІВ ТА РЕСТОРАТОРІВ КАМ'ЯНЦЯ-ПОДІЛЬСЬКОГО»	ГО «ВІДКРИТА АСОЦІАЦІЯ ГОТЕЛЬСРІВ ТА РЕСТОРАТОРІВ КАМ'ЯНЦЯ-ПОДІЛЬСЬКОГО»	4
11.	Івент-подія	6/0	2	«КАМ'ЯНЕЦЬ ІVENT»	«КАМ'ЯНЕЦЬ ІVENT»	3
12.	Весілля	8/2	2	«АРТ-Лоранж»	«АРТ-Лоранж»	5
13.	Тур вихідного дня	9/3	2	«ТРЕВЕЛ ПРОФЕШНЛ ГРУП»	«ТРЕВЕЛ ПРОФЕШНЛ ГРУП»	6
14.	Конгрес-2	8/0	4	«Чернівці. Платформа спільних дій»	«Чернівці. Платформа спільних дій»	4
15.	Аудит-2	7/0	5	ГО «ВІДКРИТА АСОЦІАЦІЯ ГОТЕЛЬСРІВ ТА РЕСТОРАТОРІВ КАМ'ЯНЦЯ-ПОДІЛЬСЬКОГО»	«ТРЕВЕЛ ПРОФЕШНЛ ГРУП»	6

* спільні умови для всіх варіантів: кредитний ліміт- користувачський, оплата - готівка, преїскурант RACK RATE; всі гості є резидентами України.

10. Заповнити реєстраційну картку групи враховуючи, що верхня її частина характеризує всю групу (рис.3), а нижня частина - визначає умови проживання гостей та формує данні про них.

Рис. 3 - Реєстраційна картка групи в умовах програмного середовища SERVIO HMS

11. Виконати поселення групи відповідно до заданої у табл. 1 кількості номерів.
12. Сформувати нарахування для групи, виконати формування рахунку та його оплату із дотриманням умови необхідності роздільного формування рахунків для всіх членів групи.
13. Із використанням шахматки виконати переселення одного із членів групи у номер аналогічного рівня.
14. Виконати виселення групи із повністю закритими рахунками.
15. Дискусійне обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів виконання операцій із групою клієнтів у готелі.

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА 13 БАЗОВІ ХАРАКТЕРИСТИКИ МОЖЛИВОСТЕЙ SERVIO POS ДЛЯ УПРАВЛІННЯ РЕСТОРАННИМ БІЗНЕСОМ

Мета: вивчення можливостей автоматизації діяльності ресторанного бізнесу із використанням програмного середовища SERVIO POS.

Хід роботи:

1. Ознайомлення із програмним середовищем SERVIO POS та його функціональними можливостями для управління ресторанним бізнесом.

«Програма SERVIO POS - головний багатофункціональний інструмент, спеціально розроблений для автоматизації кафе, барів і ресторанів, мета якого, оптимізувати управління підприємством для отримання максимального прибутку. Програмний продукт SERVIO POS легко налаштовується під вимоги як невеликих точок громадського харчування, так і під великі мережі, розважальні та готельні комплекси або комбінати харчування з великою кількістю точок продажів.

В першу чергу програма SERVIO POS - це робоче місце для обслуговуючого персоналу. До нього підключається все необхідне обладнання і налаштовуються інтеграції з іншими програмними модулями системи автоматизації. Дозволяє вести облік і контроль продажів, обслуговування, допомагає оптимально розподіляє ресурси, мінімізує витрати, підвищує рівень сервісу, дозволяє організовувати програму лояльності і контролювати її ефективність.

Функціональні можливості:

- максимально простий і зрозумілий інтерфейс;
- гнучкі налаштування під різні типи підприємств;
- робота із замовленнями (створення, обробка, закриття);
- функція поділу рахунків;
- наявність модифікаторів;
- налаштування роботи з різними типами оплат в тому числі змішана інтеграція зі спеціалізованим обладнанням;
- контроль роботи персоналу;
- захист від можливих махінацій з боку персоналу;
- інтеграція з додатковими модулями;
- багатомовність»
- автоматичне зняття Z-звітів;
- гнучка система застосування знижок;
- ведення банкетів, попереднє формування рахунків, передоплата, вказівка черговості подачі страв тощо;
- резервування столів, залів (при використанні SERVIO POS Reservation);
- обмін даними із спеціалізованими програмами.

Доступні інтерфейси:

- фіскальні реєстратори і чекодруюче обладнання;
- програмний РРО;
- кухонні і інформаційні монітори;
- апарати з наливу напоїв;
- термінали самообслуговування;
- додаткові модулі системи: модуль для кухні, інформаційних дисплеїв, служби доставки;
- мобільні додатки ;
- СКУД;
- зв'язок з системою автоматизації готелів SERVIO HMS;
- наявність API-протоколу для інтеграції з модулем бронювання столів на сайті, системою лояльності».

2. Вхід здійснюється із використанням індивідуального паролю (табл. 1).

3. Після ознайомчого аналізу можливостей програмного середовища SERVIO POS надати характеристику модульного елемента програми відповідно до індивідуального варіанту вихідних даних (табл. 1).

Таблиця 1 - Вихідні умови для дослідження функцій модульного елемента програми SERVIO POS

№ З/п	Пароль для входу	Характеристика елемента
1.	30801	Робота із відкритими рахунками
2.	30802	Робота із відкритими рахунками
3.	30803	Місця надання послуг
4.	30804	Прейскурант
5.	30805	Робота із персональною картою
6.	30806	Монітор замовлень
7.	30807	Надання послуг
8.	30808	Робота із відкритими рахунками
9.	30809	Робота із відкритими рахунками
10.	30810	Місця надання послуг
11.	30811	Прейскурант
12.	30812	Робота із персональною картою
13.	30813	Монітор замовлень
14.	30814	Надання послуг
15.	30815	Місця надання послуг

Дана частина лабораторної роботи передбачає реалізацію наступної логічної послідовності дій:

- загальна характеристика інтерфейсу програми (модуля);
- характеристика функціональних можливостей модуля;

- переваги та недоліки, які має модуль (елемент);
- основи інтеграції із функціоналами програмного середовища SERVIO HMS.

4. Дискусійне обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів аналізу можливостей SERVIO POS, переваг та недоліків його модульних елементів.

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА 14 РОБОТА З КАСОЮ В УМОВАХ ПРОГРАМНОГО СЕРЕДОВИЩА SERVIO POS

Мета: опанування навичок роботи із касою ресторанного закладу в умовах використання програмного середовища SERVIO POS.

Хід роботи:

5. Відкриття касової зміни в умовах дійсного часу роботи із програмним середовищем SERVIO POS та із використанням паролю для входу, наведеного у табл. 1.

6. Виконання операцій роботи із касою:

1) закриття відкритих у попередньому касовому циклі рахунків клієнтів відповідно до індивідуальних варіантів (табл. 1) та наступних умов:

- додавання до вже відкритих рахунків (рахунків в роботі) нових позицій із меню кухні та бару (відповідають локації ресторанного закладу, визначеного вихідними даними);

- анулювання позицій меню із їх подальшим відслідковуванням через «Монітор замовлень» → підмодуль «Відмови»;

- оплата відкритих рахунків готівковими коштами.

Таблиця 1 - Вихідні умови для роботи із касою в програмному середовищі SERVIO POS

№ 3/п	ПІБ гостя	Місце закриття рахунку	Місце відкриття рахунку	Кількість чеків
1.	Романов Сергій Геннадійович	Барна стійка 1	Лоббі-бар 3	1/ 450 грн.
2.	Нетребко Перто Васильович	Барна стійка 3	Лоббі-бар 1	2 / 780 грн. та 290 грн.
3.	Сергієнко Валентина Петрівна	Барна стійка 4	Лоббі-бар 8	2 / 780 грн. та 290 грн.
4.	Шевчук	Барна стійка 6	Лоббі-бар 9	2/ 440 грн. та 550
№ 3/п	ПІБ гостя	Місце закриття рахунку	Місце відкриття рахунку	Кількість чеків
	Василина Олексіївна			грн.
5.	Іванов Сегрій Сергійович	Барна стійка 11	Лоббі-бар 7	1/ 13000 грн.
6.	Петруняк Олексій Романович	Барна стійка 12	Барна стійка 1	1/ 1200 грн.
7.	Волкова Світлана Олександрівна	Барна стійка 15	Барна стійка 2	1/ 880 грн.

8.	Шевченко Тетяна Ростиславівна	Барна стійка 18	Тераса 28	3/ 250 грн та 300 грн і 270 грн.
9.	Третяк Віталіна Андріївна	Барна стійка 20	Барна стійка 4	1/ 2280 грн.
10.	Романенко Тетяна Власівна	Лоббі-бар 9	Барна стійка 6	1/ 1400 грн.
11.	Таміліна Валентина Петрівна	Лоббі-бар 7	Барна стійка 11	2/ 1000 грн та 1000 грн.
12.	Шевцов Андрій Романович	Лоббі-бар 8	Барна стійка 21	1/ 700 грн.
13.	Тригубов Ігор Сергійович	Лоббі-бар 1	Барна стійка 17	2/1880 грн. та 1900 грн.
14.	Матуков Михайло Миколайович	Лоббі-бар 3	Тераса 31	3/ 750 грн. та 5500 грн. і 600 грн.
15.	Каретіна Карина Олексіївна	Винний зал 25	Тераса 14	2/ 1780 грн. та 2000 грн.

2) відкриття нового рахунку:

- у зазначеній локації на суму, визначену у індивідуальному варіанті та відповідно до заявленої кількості чеків;
- розрахунок кредитною картою.

3) закриття касової зміни.

7. Дискусійне обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів аналізу можливостей роботи із касою в умовах SERVIO POS.

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА 15

РЕАЛІЗАЦІЯ ФУНКЦІЙ РЕСТОРАННОГО МЕНЕДЖМЕНТУ В УМОВАХ ПРОГРАМНОГО СЕРЕДОВИЩА SERVIO POS

Мета: вивчення можливостей організації функціональних елементів системи менеджменту ресторанного закладу в умовах використання програмного середовища SERVIO POS.

Хід роботи:

5. Вивчення основних модульних елементів програмного середовища Servio POS та встановлення їх належності до окремих функціоналів менеджменту ресторанного господарства.
6. Відпрацювання навичок реалізації функцій менеджменту ресторанного господарства із використанням модульних елементів програмного середовища Servio POS відповідно до індивідуальних варіантів, наведених у табл. 20.1.

Таблиця 20.1 - Вихідні умови для аналізу реалізації функцій менеджменту в програмному середовищі SERVIO POS

№ з/п	Назва модуля	Зміст завдання
1.	Монітор замовлень	Нові замовлення та замовлення в роботі
2.	Відкриті рахунки	Інформативність фільтрації
3.	Прейскурант	Кухня
4.	Закриті рахунки	Відновлення; операції повернення
5.	Нефіскальні касові рахунки	Поточна зміна
6.	Монітор замовлень	Відвантаження; кур'єру
7.	Нефіскальні касові рахунки	За період
8.	Прейскурант	СПА; фітнес-центр
9.	Монітор замовлень	Залишки товару
10.	Закриті рахунки	Боргові рахунки; операції відновлення
11.	Робота з персональною картою	Нова карта лояльності
12.	Прейскурант	Корпоративне харчування
13.	Головний	Облік робочого часу
14.	Відкриті рахунки	Застосування карт лояльності
15.	Прейскурант	Оновлення

7. Складання звіту про результати дослідження можливостей реалізації функцій менеджменту в умовах програмного середовища SERVIO POS із подальшим завантаженням результатів у систему Moodle.
8. Дискусійне обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів аналізу можливостей реалізації функцій ресторанного менеджменту в умовах SERVIO POS.

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА 16

РЕАЛІЗАЦІЯ ФУНКЦІЙ РЕСТОРАННОГО МЕНЕДЖМЕНТУ В УМОВАХ ПРОГРАМНОГО СЕРЕДОВИЩА SERVIO POS

Мета: вивчення можливостей організації функціональних елементів системи менеджменту ресторанного закладу в умовах використання програмного середовища SERVIO POS.

Хід роботи:

9. Вивчення основних модульних елементів програмного середовища Servio POS та встановлення їх належності до окремих функціоналів менеджменту ресторанного господарства.

10. Відпрацювання навичок реалізації функцій менеджменту ресторанного господарства із використанням модульних елементів програмного середовища Servio POS відповідно до індивідуальних варіантів, наведених у табл. 1.

Таблиця 1 - Вихідні умови для аналізу реалізації функцій менеджменту в програмному середовищі SERVIO POS

№ З/п	Назва модуля	Зміст завдання
1.	Монітор замовлень	Нові замовлення та замовлення в роботі
2.	Відкриті рахунки	Інформативність фільтрації
3.	Прейскурант	Кухня
4.	Закриті рахунки	Відновлення; операції повернення
5.	Нефіскальні касові рахунки	Поточна зміна
6.	Монітор замовлень	Відвантаження; кур'єру
7.	Нефіскальні касові рахунки	За період
8.	Прейскурант	СПА; фітнес-центр
9.	Монітор замовлень	Залишки товару
10.	Закриті рахунки	Боргові рахунки; операції відновлення
11.	Робота з персональною картою	Нова карта лояльності
12.	Прейскурант	Корпоративне харчування
13.	Головний	Облік робочого часу
14.	Відкриті рахунки	Застосування карт лояльності
15.	Прейскурант	Оновлення

11. Дискусійне обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів аналізу можливостей реалізації функцій ресторанного менеджменту в умовах SERVIO POS.

ВИКОРИСТАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Готельний бізнес: теорія та практика [Текст]: підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк ; М-во освіти і науки України, Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка. - 2-ге вид., перероб. та допов. - Київ : Центр учб. літ., 2019. - 470 с.
2. Громова О.В., Оробінский О.С. Комунаційна політика в системі управління зовнішньоекономічною діяльністю підприємства. Приазовський економічний вісник. 2019. Вип. 6(17). С. 118-121 4. Тищенко, С. (2021). Цифрові технології в індустрії гостинності. Таврійський науковий вісник. Серія: Економіка, (7), 131-139. <https://doi.org/10.32851/2708-0366/2021.7.16>
3. Електронні системи в готельно-ресторанному господарстві [Текст] : метод. рек. до вик. лаб. роб. / М-во освіти і науки України, Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, каф. технологій в рест. госп., гот.-рест. справи та підпр-ва ; Н.С. Приймак – Кривий Ріг: [ДонНУЕТ], 2020. – 68 с.
4. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі [Електронний ресурс] : підручник для студ. ВНЗ / М. М. Скопень та ін. ; за ред. д.т.н. проф. М. К. Сукача та к.е.н. доц. М. М. Скопеня. – Київ : Ліра-К, 2019. - 764с. - ISBN 978-617-7320-35-6
5. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу: навч. посіб: / Г.Б. Мунін, Ю.О. Карягін, Х.Й. Роглев, С.І. Руденко; за заг. ред. М.М. Поплавського, О.О. Гаца. – К.: Кондор, 2008. – 460 с.
6. Менеджмент ресторанного господарства: навч. посібник / Г. Т. П'ятницька, Н. О. П'ятницька, Л. В. Лукашова та ін. ; за ред. Г. Т. П'ятницької. – 2-ге вид., переробл. і допов. – К. : КНТЕУ, 2010. – 430 с.
7. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навч. посіб / Л.І. Нечаюк, Н.О. Нечаюк.- К.: Центр навч. літератури, 2006.-348 с.
8. Скопень М.М. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підручник / М.М. Скопень [та інші]. – Київ. «Видавництво Ліра-К», 2017. – 764 с.
9. SERVIO HMS для автоматизації готельного бізнесу. Сайт компанії Expert Solution. URL: https://expertsolution.com.ua/about_us
10. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу [Текст] : навч. посібн. / Мунін Г. Б., Карягін Ю. О., Роглев Х. Й., Руденко С. І. - К. : Кондор, 2008. - 460 с
11. Організація готельного господарства: [підручник] / С.І. Байлик, І.М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2015. – 329 с.
12. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / Барна М.Ю., Мельник І.М. та ін. [за заг. редакцією В. Я. Брича]. – К. : Ліра-К, 2019. – 484с.
13. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / Барна М.Ю., Мельник І.М. та ін. [за заг. редакцією В. Я. Брича]. – К. : Ліра-К, 2019. – 484 с.
14. Постанова "Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)": за станом на 13.09.2012 р. / Кабінет Міністрів України. URL: <http://rada.gov.ua/pravo>.
15. Скопень М.М. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підручник / М.М. Скопень [та інші]. – Київ.

- «Видавництво Ліра-К», 2017. – 764 с.
16. Скопень М.М. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підручник / М.М. Скопень [та інші]. – Київ
17. «Видавництво Ліра-К», 2017. – 764 с.
18. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник / Т. Г. Сокол . – К. : Альтепрес, 2012.– 446 с.
19. SERVIO HMS для автоматизації готельного бізнесу. Сайт компанії Expert Solution. URL: https://expertsolution.com.ua/about_us
20. SERVIO POS для автоматизації ресторанного бізнесу. Сайт компанії Expert Solution. URL: https://expertsolution.com.ua/about_us
21. Впровадження сучасної системи управління бізнесом – перший крок до успіху. VingCard SERVIO. URL: <https://expertsolution.com.ua/uk/vnedrenie-sistemiupravlenija-biznesom>

Навчально-методичне видання
МАРУСЕЙ ТЕТЯНА ВОЛОДИМИРІВНА

Рецензенти:

Матвейчук Л.О., доктор наук з державного управління, професор кафедри туризму та готельно-ресторанної справи, доцент, Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка

Лисак В.Ю., кандидат економічних наук, завідувач кафедри менеджменту, доцент, Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка

Марусей Т.В.

М 29 **Інформаційні технології в готельному та ресторанному бізнесі:** методичні рекомендації до виконання лабораторних робіт для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» денної форми навчання. [Електронне видання]. Кам'янець-Подільський: Кам'янець-Подільський національний університет імені Івана Огієнка, 2023. 55 с.

Оригінал-макет виготовлено та віддруковано на кафедрі кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка: м. Кам'янець-Подільський, вул. Суворова, 52.

Електронне видання